



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**ANÁLISIS DE MEJORA EN LA CALIDAD DE ATENCION AL  
USUARIO DE TALLERES DEPORTIVOS Y RECREATIVOS DE  
MANERA VIRTUAL Y PRESENCIAL EN EL PALACIO DE LA  
JUVENTUD DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS,  
IMPLEMENTADOS DURANTE LA PANDEMIA CAUSADA POR  
EL COVID-19, 2020-2021**

**PRESENTADO POR  
YTA GIOVANNA JARA QUEZADA**

**ASESOR  
JORGE GOMEZ REATEGUI**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LINEA DE INVESTIGACION  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ  
2020**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**ANÁLISIS DE MEJORA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO  
DE TALLERES DEPORTIVOS Y RECREATIVOS DE MANERA VIRTUAL  
Y PRESENCIAL EN EL PALACIO DE LA JUVENTUD DE LA  
MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, IMPLEMENTADOS DURANTE LA  
PANDEMIA CAUSADA POR EL COVID-19, 2020-2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**YTA GIOVANNA JARA QUEZADA**

**ASESOR**

**DR. JORGE GOMEZ REATEGUI**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2020**

## DEDICATORIA

Gracias a la vida por brindarme momentos difíciles, para medir mi fortaleza y saber de qué estoy hecha, gracias por brindarme momentos felices, ya que gracias a ellos conseguí aumentar mi fe y esperanza, gracias a todas las personas que aparecieron en mi vida y me brindaron aprendizaje, para encontrarme y encontrar mejores personas de las cuales seguiré aprendiendo.

## AGRADECIMIENTO

Al Dr. Jorge Gómez Reátegui, asesor de este trabajo de investigación, por su atención, paciencia y permanente acompañamiento.

A la Municipalidad de los Olivos representado por el Sr. Alex Gonzales Cántaro, Coordinador del Palacio de la Juventud, por darme la oportunidad de realizar el trabajo de campo en dicha entidad, a pesar de la actual crisis epidemiológica que pasamos en el país.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO .....	iv
INDICE DE TABLAS .....	viii
INDICE DE FIGURAS .....	ix
INDICE DE GRAFICOS .....	xi
INDICE DE CUADROS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCION .....	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO .....	13
1.1 Antecedentes de la investigación .....	13
1.1.1 Antecedentes Internacionales .....	13
1.1.2 Antecedentes Nacionales .....	17
1.2 Bases teóricas .....	21
1.2.1 Concepto de talleres virtuales .....	22
1.2.2 Taller deportivo .....	23
1.2.3 Taller recreacional .....	23
1.2.4 Experiencia del usuario .....	24
1.2.5 Satisfacción del cliente .....	25
1.3 La Municipalidad Distrital de los Olivos-Palacio de la Juventud .....	26
1.3.1 Misión Institucional: .....	27
1.3.2 Visión Institucional: .....	27
1.3.3 Misión del Palacio de la Juventud .....	27
1.3.4 Organigrama del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos ....	28
1.3.5 Implementación talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial durante la pandemia causada por COVID-19 .....	29
1.3.6 Capacitación específica al personal colaborador: docentes, cajero, repcionista, personal de limpieza, personal de seguridad que intervienen en la realización del taller deportivo y/o recreativo de manera virtual y/o presencial .....	30
1.3.7 Talleres virtuales brindados en el Palacio de la Juventud .....	37
1.3.8 Talleres presenciales brindados en el Palacio de la Juventud .....	38

1.4 Concepto de Scrum.....	38
1.4.1 Los papeles de scrum.....	39
1.4.2 Beneficios del Scrum: .....	44
1.4 Definición de términos básicos.....	47
CAPITULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	52
2.1 Variable Dependiente (V.D) .....	53
2.2 Matriz de Operacionalización de Variables dependiente .....	54
2.3 Variable Independiente (V.I) .....	55
2.4 Matriz de Operacionalización de Variables independiente .....	56
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	59
3.1 Diseño metodológico.....	59
3.2 Diseño muestral .....	63
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	66
3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información .....	70
3.5 Aspectos éticos .....	71
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	73
4.1 Resultados .....	73
4.1.1 Resultados de la etapa Inicio: .....	73
4.1.2 Resultados etapa de planificación y estimación .....	81
4.1.3 Resultados de etapa Implementación .....	81
* Entregable HU1 Las llamadas telefónicas o por wasap hechas por los usuarios no fueron contestadas en un tiempo rápido y oportuno. ....	83
* Entregable HU2 Requieren acondicionamiento de vestidores.....	83
Entregable HU3 Requieren acondicionamiento de baños y que haya jabón. ....	86
* Entregable HU4 Padres no respetan distanciamiento y se aglomeran en natación. ....	88
* Entregable HU5 Los Rayos ultravioleta son muy fuertes deberían colocar toldos a las canchas, piscina y tribunas, que este abierto por los costados, para que fluya la ventilación.....	88
* Entregable HU6 No hay buena organización y comunicación con los talleres virtuales, no contestan el wasap y comenzaron en fecha no indicada.....	89
4.1.4 Resultados de etapa revisión y retrospectiva:.....	90
* Revisión y retrospectiva del entregable HU1 Las llamadas telefónicas o por wasap hechas por los usuarios no fueron contestadas en un tiempo rápido y oportuno. ....	90

*Revisión y retrospectiva del entregable HU2 Requieren acondicionamiento de vestidores .....	91
*Revisión y retrospectiva del entregable HU3 Requieren acondicionamiento de baños y que haya jabón. ....	92
* Revisión y retrospectiva del entregable HU4 Padres no respetan distanciamiento y se aglomeran en natación.....	92
* Revisión y retrospectiva del entregable HU5 Los Rayos ultravioleta son muy fuertes deberían colocar toldos a las canchas, piscina y tribunas, que este abierto por los costados, para que fluya la ventilación .....	93
* Revisión y retrospectiva del entregable HU6 No hay buena organización y comunicación con los talleres virtuales, no contestan el wasap y comenzaron en fecha no indicada. ....	94
4.1.5    Resultados de etapa Lanzamiento.....	94
* Lanzamiento de la HU1 Las llamadas telefónicas o por wasap hechas por los usuarios no fueron contestadas en un tiempo rápido y oportuno. ....	95
* Lanzamiento de la HU2 Requieren acondicionamiento de vestidores .....	96
* Lanzamiento de la HU3 Requieren acondicionamiento de baños y que haya jabón. ....	97
* Lanzamiento de la HU4 Padres no respetan distanciamiento y se aglomeran en natación.....	98
* Lanzamiento de la HU5 Los Rayos ultravioleta son muy fuertes deberían colocar toldos a las canchas, piscina y tribunas, que este abierto por los costados, para que fluya la ventilación .....	99
* Lanzamiento de la HU6 No hay buena organización y comunicación con los talleres virtuales, no contestan el wasap y comenzaron en fecha no indicada.....	99
4.2 Propuesta de valor.....	101
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....	102
CONCLUSIONES.....	105
RECOMENDACIONES.....	109
FUENTES DE INFORMACION.....	113
ANEXO 1: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	120
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	121
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	122
ANEXO 4. GUÍA ENCUESTA DICOTÓMICA A LOS USUARIOS DE LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y/O RECREATIVAS CON EL FIN DE MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN .....	123

ANEXO 5. FICHA DE EVALUACIÓN CLÍNICA GENERAL, REALIZADA AL USUARIO DEL TALLER DEPORTIVO Y/O RECREATIVO PRESENCIAL .....	124
ANEXO 6. GUÍA ENCUESTA DICOTÓMICA LLENADAS POR LOS USUARIOS DE LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y/O RECREATIVAS CON EL FIN DE MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....	125

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Segmento etario de población semanal y diaria en los talleres recreativos y deportivos del Palacio de la Juventud.....	65
Tabla 2: Cantidad de encuestas.....	71
Tabla 3: Usuarios por distrito.....	74
Tabla 4: Resultado de las preguntas dicotómicas de la Guía encuesta dicotómica realizadas a los usuarios.....	76

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la Municipalidad de Olivos .....	28
Figura 2:Fachada del Palacio de la Juventud.....	32
Figura 3:Área de Informes del Palacio de la Juventud. ....	33
Figura 4: Área de Tópico del Palacio de la Juventud .....	33
Figura 5: Área de SSHH del Palacio de la Juventud .....	34
Figura 6: Piscina del Palacio de la Juventud.....	35
Figura 7:Cancha de Básquet del Palacio de la Juventud .....	35
Figura 8:Cancha de Fútbol del Palacio de la Juventud. ....	36
Figura 9: Equipo Scrum.....	39
Figura 10: Product Owner .....	40
Figura 11: Scrum master .....	42
Figura 12: Operacionalización de la variable dependiente .....	54
Figura 13:Operacionalización de las variables independientes.....	57
Figura 14:El ciclo SCRUM.....	61
Figura 15: Primera parte: presentación de la guía encuesta dicotómica.....	67
Figura 16:Segunda parte: Información Personal de cada usuario.....	68
Figura 17:Tercera parte: Preguntas de respuesta dicotómica.....	69
Figura 18:Cuarta parte: Finalmente una pregunta de carácter abierto.....	69
Figura 19: Acciones para la técnica de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información.....	72
Figura 20:Scrum Taskboard, 6 respuestas mayor repetitividad .....	78
Figura 21:Sprint backlog a realizar.....	82
Figura 22:Vestidores fijos .....	84
Figura 23:Vestidores prefabricados.....	85

Figura 24: Vestidores prefabricados.....	85
Figura 25: Biombos de madera .....	86
Figura 26: Baño para adultos mayores .....	87
Figura 27: Tenso estructuras con espacios libres haciendo el mínimo uso de materiales.....	89
Figura 28: Taskboard en scrum, con la lista de tareas por hacer -to do, en progreso -doing y completadas- done .....	95
Figura 29: Wasap donde se informa horarios, costos, materiales, ID y contraseña de cada taller administrado por una persona. ....	96
Figura 30: Biombos metálicos con ruedas.....	97
Figura 31: Acondicionaron dos baños: uno para adultos y otro para niños.....	97
Figura 32: Círculos en los asientos con 1.5 m de distanciamiento para la espera de los padres en cada taller. ....	98
Figura 33: Toldos tensoestructurales intermitentes.....	99
Figura 34: Recomendaciones para el uso del zoom, ID y contraseña de cada taller. ....	100
Figura 35:.-Validación de recibo digital a través de correo electrónico para obtención del link de zoom.....	100

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Capacitación específica al personal colaborador que intervienen en la realización del taller deportivo y/o recreativo de manera virtual y/o presencial	31
Grafico 2:Flujo del usuario que requiere la inscripción en el taller deportivo y/o recreativo de manera virtual y/o presencial .....	36
Grafico 3:Pagos en línea de talleres virtuales y presenciales .....	37
Grafico 4:Población diaria con siete turnos de cada taller recreativo y deportivo. ....	65
Grafico 5:Resultados en la aplicación de la matriz técnica del Muestro Probabilístico Aleatorio Estratificado .....	66
Grafico 6:Número de usuarios por distrito en las actividades recreativas y deportivas.....	74
Grafico 7:Resultados de las preguntas realizadas a cada usuario al respecto de las actividades recreativas y deportivas .....	77

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1:Historia de usuario 1 .....	78
Cuadro 2: Historia de usuario 2.....	79
Cuadro 3: Historia de usuario 3.....	79
Cuadro 4: Historia de usuario 4.....	80
Cuadro 5: Historia de usuario 5.....	80
Cuadro 6:Historia de usuario 6.....	81
Cuadro 7: Modelo Excel de registro de consultas realizadas por los usuarios, para control estadístico .....	83
Cuadro 8:Opción elegida: Entregable HU1 .....	91
Cuadro 9:Opción elegida: Entregable HU2 .....	91
Cuadro 10:Opción elegida: Entregable HU3. ....	92
Cuadro 11:Opción elegida: Entregable HU4 .....	93
Cuadro 12:Opción elegida: Entregable HU6 .....	94

## RESUMEN

El proceso de implementación de talleres deportivos y recreativos de manera virtual y presencial en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, es algo innovador que se ha presentado gracias a esta pandemia, con el fin de disminuir el número de contagios se ha seguido todos los protocolos sanitarios y a la vez brindar al usuario de todas las edades y sobre todo a los niños, los cuales son los que más sufren con el confinamiento, una manera de distraerse ya que las diversas actividades que se realizan representan un medio de relajamiento, pero aún se han visto muchos aspectos que mejorar, principalmente en lo relacionado a la experiencia que tienen los usuarios a lo largo de todo el proceso. Por ello resulta necesario analizar para conocer de cerca las necesidades e intereses de los usuarios y a partir de ello se planteen alternativas de solución a los problemas significativos que se identifiquen. Para lograr esto, se aplica la metodología agile Scrum, la cual permite a partir de las experiencias de los usuarios que requieren talleres deportivos y recreativos de manera virtual y presencial, mejorar sus experiencias a través de sus cinco etapas como son: Inicio, Planificación, implementación, revisión y lanzamiento, lo que dará como resultado una propuesta de innovación que permite mejorar la experiencia de los usuarios todo esto alineado a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que tiene como centro al usuario.

Palabras claves: Innovación, experiencia del usuario, scrum.

## **ABSTRACT**

The process of implementing sports and recreational workshops of a virtual and face-to-face nature in the Palace of Youth- District Municipality of Los Olivos, is something innovative that has been presented thanks to this pandemic, in order to reduce the number of contagions has been followed all health protocols and at the same time provide the user of all ages and especially children who suffer the most with the Confinement, these represent a means of relaxation through the various activities that are carried out, but many aspects have still been seen to improve, mainly in terms of the experience that users have throughout the process. It is therefore necessary to analyze the needs and interests of users closely and from these alternatives are raised to the significant problems that are identified. To achieve this, the Agile Scrum methodology is applied, which allows from the experiences of users who require sports and recreational workshops in a virtual and face-to-face way, to improve their experiences through its five stages such as: Start, Planning, Implementation, Review and Launch, which will result in an innovation proposal that allows to improve the user experience all aligned to the National Policy of Modernization of Public Management, which has the user as its center.

Keywords: Innovation, citizen experience, scrum.

## **INTRODUCCION**

El presente documento, se centra en el análisis de la implementación de nuevos mecanismos de manejo en el dictado de talleres deportivos y/o recreativos de manera virtual y/o presencial, en una actual modalidad de vida causada por esta crisis epidemiológica, reincorporando de manera progresiva la actividad física y recreativa en espacios públicos sin dejar de lado las medidas para prevenir la transmisión comunitaria del COVID-19 y así lograr el equilibrio entre la salud física y mental de la población.

En ese sentido es muy importante conocer la forma como el usuario experimenta el proceso de atención de talleres deportivos y/o recreativos de manera virtual y/o presencial, conociendo sus verdaderas necesidades e interactuando directamente con el usuario.

En ese contexto, la administración pública para los diferentes proyectos sociales, requiere una especial atención en dos parámetros: Calidad de servicio y satisfacción del usuario.

En el presente trabajo de investigación, se analizará exhaustivamente las experiencias del Palacio de la Juventud de la Municipalidad Distrital de los Olivos, en la implementación de dichos talleres, así como brindar una atención de mejor calidad al usuario, sin poner en riesgo la salud de ellos, usando una metodología con herramientas ágiles como es el SCRUM.

- **Descripción de la situación problemática**

En la actualidad el COVID-19 es un nuevo tipo de virus que afecta a los humanos; fue reportado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China.

Esta se consideró una epidemia ya que se extendió rápidamente, por eso fue declarada así por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo del 2020. Para el día 6 de marzo del 2020 se reportó el primer caso de infección por coronavirus en el Perú. Ante este panorama, se tomaron medidas como la vigilancia epidemiológica que abarca desde la búsqueda de casos sospechosos por contacto, hasta el aislamiento domiciliario de los casos confirmados y procedimientos de laboratorio tanto serológicos y moleculares, para el diagnóstico de casos COVID-19, así como el manejo clínico de casos positivos y su comunicación para investigación epidemiológica y medidas básicas de prevención y control del contagio en centros hospitalarios y no hospitalarios.

Con la finalidad de frenar su expansión y de evitar el desbordamiento de los sistemas sanitarios, los distintos países han ido adoptando un conjunto de medidas centradas en reforzar la respuesta en el ámbito de la salud y reducir las tasas de contagio mediante la contención de la movilidad de las personas, el distanciamiento social y medidas económico financieras; en nuestro país el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM y N° 075-2020-PCM.

Siendo que estas medidas de contención adoptadas, tanto a nivel nacional como en el resto del mundo, se han mostrado efectivas en el control de la epidemia, pero están teniendo un impacto negativo sobre la actividad económica global y sobre diversos grupos sociales, es necesario comenzar la recuperación social y económica y, por ello, es prioritario abordar la transición hacia una reanudación de actividades que incorpore las precauciones y medidas de protección necesarias para prevenir los contagios y minimizar el riesgo de un repunte de la enfermedad que pueda poner en riesgo la adecuada respuesta de los servicios sanitarios y, con ello, la salud y el bienestar del conjunto de la sociedad.

Asimismo, con fecha 16 de abril de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió los principios a tener en cuenta a la hora de plantear el desconfinamiento estableciendo medidas preventivas que reduzcan los contactos personales, minimizando así los riesgos en los lugares cerrados y los lugares públicos donde se produce una gran concentración de personas

Tal es así que se han ofrecido a los usuarios algunos talleres presenciales y en su mayoría de manera virtual, teniendo así la oportunidad de tener un espacio de relajación en medio de todo lo que puede significar el adaptarnos a esta nueva forma de vida.

La normativa ha ido evolucionando con el objetivo de promover la salud mental y física de la población. Incorporando la realización de actividades deportivas y recreacionales, no obstante, dichas actividades no deben implicar contacto físico y que se respete el distanciamiento social para evitar la propagación del coronavirus.

En el artículo 82º de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, las municipalidades en materia de educación, cultura, deporte y recreación, tiene como competencia organizar, sostener centros culturales, bibliotecas, teatros, talleres de arte, así como promover actividades culturales diversas.

Sin embargo mediante Decreto de Urgencia N°025-2020 se dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional, disponiendo que el Ministerio de Salud, en cumplimiento de su función rectora, es el encargado de planificar, dictar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar todas las acciones orientadas a la prevención, protección y control de la enfermedad producida por el COVID-19, con todas las instituciones públicas y privadas, personas jurídicas y naturales que se encuentren en el territorio nacional, conforme a las disposiciones de la Autoridad Sanitaria Nacional, para lo cual, mediante resolución de su titular, aprueba las disposiciones complementarias necesarias para su aplicación e implementación;

Con el Decreto Supremo N°156-2020-PCM se establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19, este menciona que está permitida la práctica de actividades deportivas al aire libre, de manera individual o en parejas, en los parques, centros de esparcimiento, clubes zonales u otros, siempre que se encuentren autorizados.

Lo anterior se actualiza con Resolución ministerial N° 350-2020-MINSA en donde se aprueba la Directiva Sanitaria N°104 -MINSA/2020/DGIESP, “Directiva Sanitaria que establece medidas para la reincorporación progresiva de la actividad física y de recreación en espacios públicos durante el contexto de la Covid-19”, que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial. Con el objetivo de fortalecer la salud física y mental de la población, se inicia el proceso de reincorporación progresiva de la actividad física y recreativa en espacios públicos. Esta medida se llevará a cabo en dos etapas, durante las cuales se mantendrán las medidas para prevenir la transmisión comunitaria de la Covid-19, tales como: el uso de mascarilla en espacios públicos, desinfección constante y el distanciamiento social. La directiva sanitaria se aprobó a propuesta de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública (DGIESP) del Ministerio de Salud, en el marco de sus competencias específicas.

Finalmente, mediante Decreto Supremo N.º 094-2020-PCM, se establecieron medidas hacia una nueva convivencia social en el contexto del Estado de Emergencia Nacional, disponiéndose el inicio gradual de las actividades deportivas federadas, incluyendo el fútbol profesional, bajo protocolos aprobados por el IPD en coordinación con el Ministerio de Salud, las cuales deberán ser realizadas sin público en los escenarios deportivos y otro deporte incluido es la natación con Directiva sanitaria N.º 033-MINSA/DIGESA-V.01 elaborada para la determinación del índice de calificación sanitaria de las piscinas públicas y privadas de uso colectivo, siguiendo los protocolos con la

Dirección Nacional de Deporte Afiliado (DINADAF) y Dirección Nacional de Servicios Biomédicos (DINASEB) y respetando las disposiciones y recomendaciones de las autoridades sanitarias.

- **Formulación del problema**

**Problema general**

PG. ¿Cómo se puede mejorar la calidad de atención al usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19?

Asimismo, los siguientes problemas específicos:

**Problemas específicos**

PE1. ¿Por qué es importante entender cómo se llevó a cabo la implementación de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos?

PE2. ¿Por qué es importante identificar las necesidades del usuario para mejorar la calidad de atención en los talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19?

PE3.- ¿Por qué es importante determinar que recursos tangibles se relacionan con la calidad de atención al usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19?

PE4.- ¿Por qué es importante considerar las expectativas de la calidad del servicio del usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19?

PE5.- ¿Por qué es importante analizar la perspectiva de la calidad del servicio del usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19?

- **Objetivos de la investigación**

Los objetivos se plantearon coherentemente con los problemas, siendo el

**Objetivo general:**

OG. - Aplicar una metodología adecuada y ágil para demostrar que es posible mejorar la calidad de atención en los talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19.

**Objetivos específicos**

OE1.-Determinar la importancia de entender cómo se llevó a cabo la implementación de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos.

OE2.-Identificar las necesidades de los usuarios para mejorar la calidad de atención en los talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial

implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19.

OE3.-Determinar que recursos tangibles se relacionan con la calidad de atención al usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19.

OE4.-Considerar las expectativas de la calidad del servicio del usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19.

OE5.Analizar la perspectiva de la calidad del servicio del usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19.

En el presente trabajo de investigación se empleará la metodología estudio de caso, es decir, se analizará exhaustivamente las experiencias del Palacio de la Juventud de la Municipalidad Distrital de los Olivos, en la implementación de talleres deportivos y/o recreativos de manera virtual y/o presencial, así como la identificación de las necesidades de los usuarios para brindar una atención de mejor calidad al usuario, sin poner en riesgo la salud de ellos exponiéndose a las consecuencias de esta enfermedad actual COVID 19.

La investigación es de enfoque cualitativo/mixto, ya que es un tema poco explorado, y se necesita conocer la forma como el usuario experimenta el proceso de atención de talleres deportivos y/o recreativos de manera virtual y/o presencial, las cuales pueden ser realizadas interactuando directamente con el usuario a través de la guía encuesta dicotómica.

A través de la guía encuesta dicotómica se recopiló información de un tamaño de muestra poblacional el cual se obtiene aplicando la Técnica del Muestreo probabilístico, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, para una determinada población total mensual de usuarios de los talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. La técnica de recolección de datos utilizadas es la guía encuesta dicotómica la cual contiene preguntas dicotómicas y preguntas abiertas que consideren la opinión de los usuarios respecto a esta modalidad de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, implementados durante la pandemia causada por COVID-19, con el objetivo principal de hacer inferencias estadísticas acerca de la opinión de la población establecida, los resultados obtenidos serán consolidadas en una página Excel, analizándose las principales problemáticas, expectativas y percepción de cada uno de ellos.

De este análisis de las principales problemáticas se obtuvieron las principales historias de usuarios y a través de la metodología agile Scrum utilizando sus 5 fases: inicio, planificación y estimación, implementación, revisión y retrospectiva,

lanzamiento, se elaborarán las posibles soluciones rápidas a las problemáticas recogidas.

- **Importancia de la investigación**

La presente investigación resulta de gran importancia para conseguir mejorar la calidad de atención en los talleres deportivos y recreativos de manera virtual y presencial, ya que por la crisis epidemiológica dichos talleres son brindados para lograr el equilibrio entre la salud física y mental de la población, reincorporando de manera progresiva la actividad física y recreativa en espacios públicos, sin dejar de lado las medidas para prevenir la transmisión comunitaria del COVID-19, tales como: el uso de mascarilla en espacios públicos, desinfección constante de las áreas y el distanciamiento social.

Para ello, ya que es una nueva modalidad vivencial debemos conocer con mayor profundidad las verdaderas necesidades de los usuarios de dichos talleres. Y es en ello que radica la importancia de este trabajo de investigación, ya que permite aplicar una metodología de innovación y ágil como es el Scrum en dicho proceso de mejora de la calidad de atención al usuario del taller deportivo o recreativo de manera virtual o presencial.

El beneficiario directo será el usuario, ya que contará con una solución planteada en base a sus necesidades, por lo cual mejorará su experiencia en la atención, acercando con esto el Estado al usuario.

El presente trabajo de investigación es viable ya que se cuenta con información de primera mano, así como el acoplamiento con las normativas graduales que se fueron brindando por parte de las autoridades.

Asimismo, se cuenta con las facilidades de acceder a la información y documentación de la implementación de dichos talleres en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos.

Se cuenta también con el recurso humano y las facilidades logísticas y académicas para llevar a cabo la investigación.

No hay mayores limitaciones para llevar a cabo la investigación; aunque cabe precisar que la investigación se circunscribe a las experiencias en la implementación talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados solamente en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19 y su mejora en la calidad de atención.

La estructura de este informe de investigación es la siguiente:

En el capítulo I se exhibieron los principales antecedentes internacionales y nacionales que son las investigaciones relacionadas con nuestras variables de estudio, las bases teóricas referidas a la calidad del servicio, los modelos disponibles y la satisfacción del cliente, y finalmente los términos básicos que se utilizaron.

En el capítulo II, se encuentran las preguntas y la operacionalización de esta investigación con las variables y sus dimensiones.

En el capítulo III, se presenta la metodología aplicada para esta investigación, diseño metodológico, diseño muestral para los usuarios de talleres presenciales y virtuales recreativos y deportivos, que permitió la recolección de los datos mediante la guía encuesta dicotómica, además de las principales técnicas estadísticas y métodos para el procesamiento de los datos recabados.

En el capítulo IV, están desarrollados y presentado los resultados encontrados, así como su análisis e interpretación.

En el capítulo V, se tiene la discusión de nuestros resultados, contrastando los principales datos con aquellos que se presentaron en los antecedentes. Para culminar, con estos resultados se elaboraron las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

## CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la investigación

Se realizó la búsqueda de investigaciones publicadas que estén relacionadas con el objetivo de la investigación, la cual es aplicar una metodología adecuada y ágil para explicar que es viable optimizar la calidad de atención.

#### 1.1.1 Antecedentes Internacionales

**(Idrovo Arguello, Manuel Alexander 2019).** En su tesis titulada la calidad del servicio bancario y que fue tomada en un contexto post-crisis creando efectos emocionales del cliente sobre sus comportamientos, para obtener el título de Doctor en Ciencias económicas. Universitat Jaume I (España). En el año 2008 hubo una crisis económica profunda la cual impactó de manera grave en el sector financiero español, ya que se dio el desvanecimiento de las cajas de ahorros, que antes de la crisis asumían aproximadamente el 50% de todos los depósitos del país, la presencia de esta política bancaria agresora y la explosión de la burbuja inmobiliaria, hizo que comience una crisis económica y social en España.

El gobierno adoptó un conjunto de medidas para lograr una óptima solución que sea lo más rápida y eficaz ante los daños causados, las cuales fueron: reducir las pensiones y los salarios, aumentar los IRPF (impuestos de trabajo) y los IVA (impuestos de consumo), aumentar la deuda pública española y disminuir los servicios públicos de educación y salud, entre otras.

Este entorno emocional complicado condicionó en esos años y aun ahora una correlación de la banca con el público en general de manera compleja ya que se le acusa de ser la principal autora de los difíciles años de crisis y sufrimiento que se vivieron.

En este sentido, las variables: calidad del servicio, confianza y las leyes de ese entorno consiguen ser tema de investigación para observar la posible causa de las desviaciones que no se muestran, ni avalan en la literatura narrada.

Esta investigación estudia la crisis de confianza del sector bancario causada la cual también es considerada como estudio por el Ministerio de Economía Industria y Competitividad (MINECO), 2017 y está dentro de una sus Estrategias Españolas de Ciencia y Tecnología y de Innovación para el periodo 2013-2020, la cual plantea salidas a los diversos problemas que se dieron a consecuencia de la crisis económica y financiera, alineándose con las metas perseguidas por la Unión Europea, mencionados en el programa “Horizonte 2020”.

La relación entre la calidad del servicio y la confianza y lealtad hacia la entidad, que ha existido en los últimos años es de interés como materia de investigación, pero no existe muchos estudios que muestren dicha relación en la satisfacción en situaciones tan adversas como dicha crisis económica. Hay autores que han estudiado los efectos emocionales que han repercutido en el contexto bancario, también hay estudios sobre la creación de relaciones sólidas que prevengan la deslealtad, como por ejemplo las recomendaciones de investigadoras como Marketing Science Institute entre otras, esta tesis analiza las secuelas que la crisis ha dejado en la percepción de la calidad del sector bancario español

creando un novedoso modelo teórico sobre la calidad, relacionando variables de la calidad del servicio y la calidad social, en donde se da a conocer a un “nuevo” consumidor que tras la crisis económica requiere de un sistema bancario responsable también en el aspecto social.

**(Moros Ochoa, María Andreina 2010).** Elaboró la tesis enfocada en el impacto de las nuevas tecnologías aplicadas en la mejora de la calidad de servicio del sector bancario y su influencia en el nivel de satisfacción del cliente. Para lograr el grado de doctor en Ciencias económicas en la Universidad de Deusto (España). Dicha tesis, muestra la relación que tienen las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación para mejorar la calidad de servicio en el sector financiero de Venezuela. Ante innumerables avances tecnológicos en todas las áreas, una de ellas las Tecnologías de la Información y Comunicación' (TIC), la cual ha influido marcando nuevos caminos, obligando a realizar ajustes a los cambios que se originan en variados sectores de la sociedad actual, entre estos el sector bancario, el cual ha visto por conveniente introducir en sus servicios herramientas tecnológicas que ayuden a disminuir costos y tiempo.

Esta investigación reviste cierta importancia debido a que Venezuela es muy conservador en su oferta bancaria, esto debido a factores externos como: inseguridad, cultura financiera las cuales hacen que el cambio presente una resistencia muy alta.

El concepto de calidad y satisfacción al cliente también presentan evolución en el tiempo debido al mayor conocimiento de las personas por lo que desean

recibir, son más exigentes y tienen más expectativas para el logro de su satisfacción.

La banca de Venezuela convirtió en un reto el involucrar a los clientes en el uso de la tecnología al ejecutar sus transacciones financieras más ágiles, enseñándoles cuáles son sus beneficios de uso, impulsando que los clientes se muestren seguros al mostrarles los sistemas que garantizan su fiabilidad. El gran reto para sería la preparación de las personas que realizan la atención al cliente, dando a conocer las innumerables ventajas a disfrutar y así incentiven el uso de las TIC en cada una de sus operaciones, mejorando la percepción de calidad por parte del usuario y aumentando su nivel de satisfacción.

**(Sánchez Hernández, Rosa María 2008)**. En su tesis denominada la calidad de servicio medida desde un enfoque psicosocial, estructural, diferencias individuales y análisis multinivel, realizada para optar el grado de doctor en Comportamiento del Consumidor. Universidad de Valencia (España). Resalta que, en estas últimas décadas, específicamente hace 30 años, en el mundo se ha presentado un gran desarrollo conceptual con respecto a la calidad de servicio debido a los constantes cambios que se han producido en nuestra sociedad de carácter tecnológico, nivel de procesos y estructuras de gestión. Este estudio explora a los consumidores y evalúa todas las diferencias existentes entre hombres y mujeres en su visión de la calidad de servicio, lealtad y satisfacción del cliente. Los consumidores, se muestran cada vez más rigurosos en el tema de la calidad de servicio que se le ofrece, por ello si diferenciamos la calidad de servicio funcional y relacional se podrá precisar con

más detalle si existen diferencias significativas en la evaluación de la calidad de servicio entre hombres y mujeres.

Este trabajo muestra la existencia de tres grandes factores: calidad de servicio funcional, relacional y los aspectos tangibles, proponiendo un modelo integrador disminuyendo ciertas limitaciones y que considera en su estudio a los dos actores: cliente y trabajador de contacto con el cliente.

A diferencia de los diversos estudios sobre la calidad de servicio que no disciernen al cliente para conocer la calidad de servicio, vemos que solamente considerando estas diferencias puede ayudar en los estudios de la relación entre la calidad de servicio, satisfacción y lealtad. Por ello se usa al trabajador de contacto con el cliente como un informante que ayude a probar si la calidad tiene una relación estadística con la satisfacción y la confirmación de expectativas.

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

**(Escudero Tarazona, Raquel Mireya 2017).** En su tesis, titulada la actividad física, recreativa y muestra la relación con la mejora de la productividad laboral en la Red de Salud Conchucos Norte 2017, para optar el título de maestro en Administración y Gestión de Empresas en la Universidad César Vallejo. Plantea la hipótesis de que hay una relación entre la actividad física y recreativa con la mejora de la productividad en la atención de las labores en la Red de Salud Conchucos Norte evaluada en el año 2017. El método para esta investigación fue de tipo no experimental, cuantitativo, correlacional y transversal. Se tuvo una población de estudio de 50 trabajadores de la red de salud Conchucos norte. Se

usó como instrumento para recoger los datos la guía encuesta dicotómica, que cuenta con un cuestionario que tiene como parámetros 20 ítems que se encuentran en bases bibliográficas de información para la actividad física de la OMS y 20 ítems de la conocida escala de productividad laboral.

**(Mejía Julón, Alindor 2020).** En su tesis, La recreación en el desarrollo humano. Trabajo para obtener el título de Administrador en Gestión de Empresas de la Universidad Nacional de Tumbes. El estudio de investigación se basa en identificar cómo influye la recreación para el progreso integral de las personas sin importar el rango de edad, conocer los beneficios que le da a la persona que realiza esta actividad, en su salud en sus aprendizajes, en el contexto donde se desenvuelve, en su desarrollo físico, y lo más importante es saber y poner en práctica esta actividad para mantener una salud adecuada. Para ello se ha citado referencias bibliográficas de autores nacionales e internacionales, así como el derecho a la recreación y el descanso que le asiste al ser humano, enmarcadas en leyes nacionales e internacionales.

**(León Solórzano, Alex Andrés 2019).** En su tesis, mide el nivel de satisfacción del cliente brindado por el servicio de mediterránea Catering, lugar que se encuentra en el Instituto Nacional de Salud del Niño, 2019. Para obtener el grado de Administrador en Gestión de Empresas en la Universidad César Vallejo. Tiene como objeto principal determinar el grado de satisfacción del cliente de Mediterránea catering del Instituto Nacional de Salud del Niño. Se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental. Como instrumento se usó la técnica de la guía encuesta dicotómica la cual cuenta con

un cuestionario, la muestra encuestada fue de 92 clientes que usan el servicio de alimentación diariamente en el Instituto Nacional de Salud del Niño, para conocer el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio brindado por Mediterránea catering. Se concluyó que el grado de satisfacción se encuentra en un nivel medio, debido a que los clientes están satisfechos con la amabilidad de los trabajadores y la tangibilidad que ofrecen a los clientes, la cual se muestra a través de la respuesta rápida de sus trabajadores, seguridad y empatía que brindan a sus clientes. Sin embargo, están en búsqueda de lograr superar o sorprender a sus clientes, esto hace que todavía no sea totalmente satisfactorio. Se recomendó a la Gerencia General de Mediterránea catering modernizar los elementos tangibles para reducir la mala calidad y lograr satisfacer al cliente en todo aspecto.

**(Reátegui Alvarado, Aneli 2019).** En su tesis, mide y controla el nivel de satisfacción de los clientes en una entidad financiera. Para obtener el título de magister en Administración y Gestión de Empresas. Universidad de Piura. La finalidad de este estudio es conocer el grado de satisfacción de los clientes de la entidad financiera seleccionada, medida a través de una guía encuesta dicotómica y así saber el momento en que los grados de dicha satisfacción varían a valores estadísticamente óptimos.

**(Mora Munares, Enzo 2020).** En su tesis, demuestra la relación entre la calidad de servicio y la imagen institucional de la municipalidad distrital de Lima 2018. Tesis para optar el grado de maestro en Administración y gestión de Empresas. Universidad César Vallejo.

El objetivo principal fue establecer la relación que hay entre los parámetros de Imagen de la institución y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Lima 2018 Se usó como herramientas los cuestionarios en escala de Likert para las variables, los cuales han sido sometidos a validaciones de confianza, que determinaron que los cuestionarios tienen grados de validez y confianza. Se empleó el método hipotético deductivo, combinado con un tipo de investigación de nivel básico, correlacional y de enfoque cuantitativo usando el diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 174 trabajadores que laboran en la municipalidad de Lima y se aplicó la técnica del muestreo de tipo no probabilístico. Se recolectó información con la técnica guía encuesta dicotómica y se usó como instrumentos de recolección cuestionarios validados a través de juicios de expertos y se midió el nivel de confianza con el método estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Se obtuvo como resultado que hay una correlación directamente proporcional alta arrojando  $r= 0.926$ , entre los valores de la imagen institucional y la calidad de servicio brindada.

**(Saldarriaga Díaz, José Manuel 2020).** En su tesis, demuestra la relación entre la comunicación interna y los niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019. Tuvo como objetivo la determinación de la relación existente con la comunicación interna y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate 2019. El trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, usando la metodología de tipo aplicada, con diseño correlacional no experimental trasversal. La muestra usada fue de 40 trabajadores que laboran en la

Municipalidad Distrital de Macate, para recolectar los datos se realizó una guía encuesta dicotómica que contiene un cuestionario con preguntas acerca de la comunicación interna y los niveles de satisfacción laboral, se consolidaron los resultados y estos fueron analizados a nivel estadístico usando programas SPSS Y EXCEL y el paquete estadístico de Spearman, los resultados se muestran en las tablas y figuras estadísticas en el presente trabajo. Asimismo, los resultados mostraron que hay una relación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) de la variable comunicación interna asimismo esta tiene un grado positivo fuerte ( $r = - 0.787$ ) en la evaluación a la Municipalidad Distrital de Macate 2019.

## **1.2 Bases teóricas**

Los talleres virtuales y presenciales fueron incorporados en el desarrollo de la pandemia originada por el COVID-19 para realizar actividades deportivas y recreativas, con el fin de optimizar la calidad de la salud mental y física de los usuarios, no obstante dichas actividades no deben implicar contacto físico y se debe mantener el distanciamiento social evitando así la trasmisión del coronavirus, por ello es importante revisar la percepción del servicio brindado que tienen dichos usuarios, para así poder aplicar mejoras en los procesos ofreciendo una atención de calidad.

La metodología usada es la scrum, esta se aplica en casos donde haya incertidumbre y se deba realizar mucho aprendizaje. Además, es usado en el servicio al cliente, para lograr mejores experiencias en nuestros clientes, ya que debemos tener conciencia y aceptar que vivimos en un mundo dinámico de

constante cambio y por ello debemos adaptarnos y mejorar la forma en que nos relacionamos e interactuamos, por ello siempre se debe buscar procesos de mejora continua. El scrum ayuda a construir cada proceso y lo mejora en forma incremental y adaptativa en relación con lo que el cliente requiere, este análisis lo hace a través de sus sprint. Los sprint representan a los problemas que hay y que se manifiestan con deficiencias, conocidos como pain points o puntos de dolor del cliente, por ello se debe conocer las causas raíz, llamadas epic, de cada punto de dolor para poder evaluar el valor e impacto que pueden tener. Esto nos generará diversas historias de usuario en donde debemos aplicar diversas respuestas para mitigar las causas raíz y así estas logren implementarse en cada proceso.

### **1.2.1 Concepto de talleres virtuales**

Es un tipo de educación a distancia que se ha intensificado más debido a la pandemia ocasionada por el COVID-19 a nivel mundial. A través de herramientas telemáticas se usan en plataformas de enseñanza virtual, mediante las cuales los profesores y alumnos desarrollan procesos de enseñanza y aprendizaje respectivamente. En esta modalidad el estudiante es responsable de su aprendizaje y autoconocimiento, es decir es un sistema de autoformación.

Los talleres virtuales tienen como ventaja:

- Reduce los costos de la formación ya que no hay gastos económicos en traslado, comida, vestuario.

- No demanda de un espacio físico determinado.
  - Elimina el traslado de los alumnos y profesores.
  - La información es distribuida de forma más ágil, rápida y eficiente a todos los participantes.
  - Se convierten en una opción real de teletrabajo en el área de la docencia.
- (Bluemice, 2020)

### **1.2.2 Taller deportivo**

Brindan una serie de realización de deportes a elección, en las cuales los usuarios seleccionan el que es de su mayor agrado, se ha demostrado que la realización de actividades físicas tiene efectos psicológicos favorables, disminuyendo los niveles de depresión y ansiedad.

La actividad física ayuda al elevar el nivel desarrollo de la interacción social de los niños, adolescentes y jóvenes, otorgándoles la oportunidad de expresarse libremente, promoviendo la confianza en sí mismos, la interacción social y la integración. Los jóvenes que realizan actividad física adoptan comportamientos saludables, evitando el consumo de tabaco, alcohol y drogas mejorando el rendimiento escolar (Organización Panamericana de la Salud-OPS, 2017).

### **1.2.3 Taller recreacional**

El taller recreacional es una técnica grupal de actividades lúdicas, esto hace que se realicen de manera placentera, se usan para aumentar los conocimientos sobre diversos temas, logrando encontrar elementos que desarrollan aptitudes

y potencian la capacidad de relación y expresión. Se puede dar a través de actividades artísticas como bailes, manualidades, canto, pintura, teatro, etc. (El arte de la recreación 2020).

#### **1.2.4 Experiencia del usuario**

La Real Academia Española (2020) tiene como concepto de la experiencia a un evento o acontecimiento que ha sido vivido por una persona, esto nos puede dar a conocer de manera más cercana como se concibe la experiencia del usuario. Para Alfaro (2012) la experiencia del cliente se relaciona con los puntos de contacto físicos o virtuales que tiene con la empresa, como página web, redes sociales, empleados, punto de venta, el centro de atención al cliente, etc. (p.14)

Asimismo, según Moral & Fernández (2012) las experiencias reemplazan a los tradicionales valores funcionales del producto, aportando valores emocionales, cognitivos o sensoriales (p.239). Berry (2005) complementa la idea diciendo que es necesario que las empresas trabajen el componente emocional de las experiencias del cliente, para poder utilizar la experiencia como una propuesta de valor (p.26).

Por otro lado, es necesario tener en cuenta la interpretación del concepto de gestión de la experiencia del cliente (CEM) de Schmitt (2004), la cual dice que es un proceso de administración de la experiencia total de un cliente con un producto o una compañía, usando estrategias para el logro de objetivos (p.18), esto implica que registren y midan cada uno de los puntos donde el cliente tiene contacto con el servicio, a fin de identificar todos los componentes de la experiencia del cliente, gestionando el servicio con interacciones que generen

experiencias convincentes para ellos. Además, se debe tener en cuenta que las experiencias vividas durante el consumo de un producto o servicio, son pilares para lograr una mayor satisfacción y fidelidad en las personas (Moral & Fernández, 2012, p.240).

En ese sentido, Solanas (2012) expresa que la experiencia del cliente es diferente y mucho más importante que su satisfacción (p.96), y que la satisfacción no es suficiente, esto lo afirma a través de su propia vivencia, ya que una posición de liderazgo en el mercado, con muchos clientes que renovaban sus contratos cada año, no garantizó que los clientes conservaran su relación con la empresa cuando estos tuvieran una muy mala experiencia en algunos de los puntos de contacto y decidieran abandonar (p.97).

Por lo tanto, abordaremos la experiencia del usuario teniendo en cuenta que las entidades públicas deben conocer las necesidades de cada grupo de usuarios y así lograr mejorar no solo la satisfacción de estos, sino la experiencia que se tiene con el servicio a la ciudadanía.

### **1.2.5 Satisfacción del cliente**

El concepto está enmarcado en el grado de estado de ánimo que tiene una persona esto se logra comparando el rendimiento que se percibe versus las expectativas se espera al respecto de la calidad de un producto o servicio que se brinda al cliente, lograr la satisfacción del cliente es un proceso que implica secuencias internas para luego trasladarlo al exterior, buscando por todos los medios posibles que estas den satisfacción a la persona que la adquirió, teniendo como objetivo final la satisfacción del cliente.

### **1.3 La Municipalidad Distrital de los Olivos-Palacio de la Juventud**

El Palacio de la Juventud se encuentra en el distrito de los Olivos, perteneciente a la zona lima norte es uno de los 8 distritos de esta zona, que muestra una valiosa historia, prueba de esto es que cuente con diversos restos arqueológicos y una variada historia, prueba de la existencia de épocas que marcaron el desarrollo de estos pueblos y que actualmente, se encuentra en un intenso crecimiento urbano y comercial y se ha convertido en una de las zonas más pobladas de Lima.

Este crecimiento no debe hacernos olvidar que es necesario continuar con la preservación de todos los restos arqueológicos y la valiosa historia que son parte de nuestro patrimonio cultural, y no fomentar la indiferencia y desinterés que podrían causar la destrucción de nuestro legado cultural.

Asimismo, debido al crecimiento poblacional estos requieren actividades de esparcimiento y la realización de talleres deportivos y/o recreativos para su salud física y/o mental y debido al aislamiento social causado por la pandemia epidemiológica COVID-19, dichas actividades se deben realizar respetando las medidas preventivas sanitarias.

### **1.3.1 Misión Institucional:**

La Municipalidad de los Olivos es una institución que brinda servicio a la comunidad, teniendo como objetivo una mejor calidad de vida del distrito Olivense, incentivando planes de desarrollo laboral y empresarial, así como brindar asistencia oportuna en salud y educación. (Municipalidad de los Olivos, 2016)

### **1.3.2 Visión Institucional:**

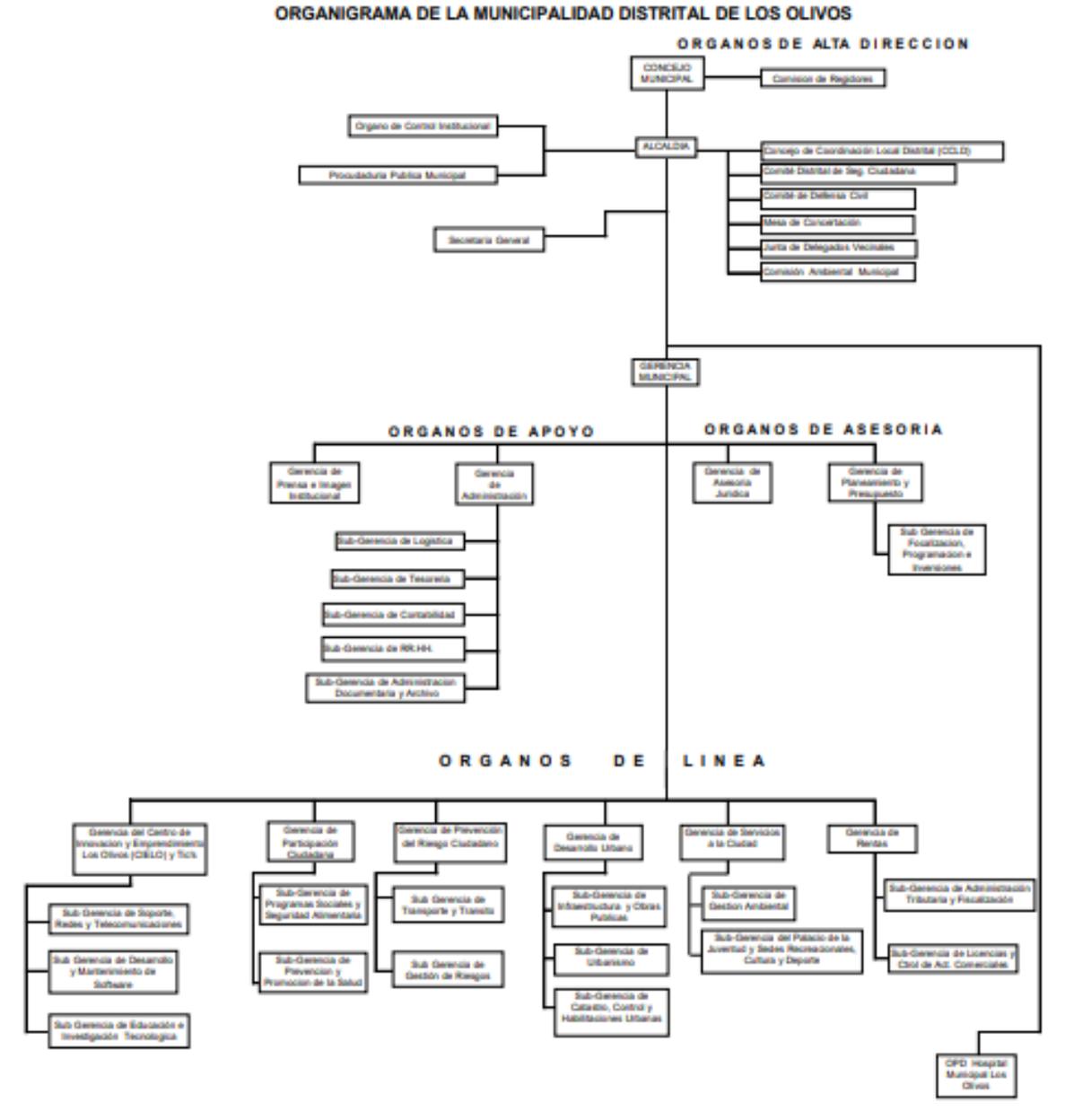
La Municipalidad de Los Olivos, se proyecta en ser una de las instituciones pioneras en mejorar la calidad de vida en cada ciudadano olivense, así como promover el desarrollo de la economía, ecología y el nivel social del distrito; a través del uso de políticas de gestión con carácter transparente, fomentando la participación ciudadana, y preocupándose porque cada uno de ellos tenga las condiciones básicas sólidas, así como incrementar y proteger la inversión empresarial.( Municipalidad de los Olivos,2016)

### **1.3.3 Misión del Palacio de la Juventud**

Tiene como misión ayudar a la juventud Olivense, incentivando la práctica de deportes para apartarlos de la delincuencia y drogadicción que son los males que acechan fuertemente a las diversas comunidades limeñas.

### 1.3.4 Organigrama del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos

Figura 1: Organigrama de la Municipalidad de Olivos



Fuente:  
[https://www.munilosolivos.gob.pe/transparencia\\_mdlo/2\\_Planeamiento\\_Organizacion/ORGANIGRAMA%202012.pdf](https://www.munilosolivos.gob.pe/transparencia_mdlo/2_Planeamiento_Organizacion/ORGANIGRAMA%202012.pdf)

Elaboración: Propia

### **1.3.5 Implementación talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial durante la pandemia causada por COVID-19**

La implementación de estos talleres durante la pandemia se realizó en diversas etapas previas, en la que se evaluaba la manera de realizar las actividades con el menos contacto posible y de acuerdo a eso se determinaría que talleres deportivos o recreacionales se podría dictar de manera presencial y cuáles de manera virtual, elaborándose un plan donde se enmarca una visión general de lo que se propone hacer, así como la programación diaria, sesión por sesión. en la cual se incluya cada tarea que debe hacerse, dónde, cuándo, con quiénes y qué materiales se necesitan en cada actividad. Dicha información se reflejaba en el módulo de pagos virtual del Palacio de la Juventud, creado paralelamente para evitar aglomeraciones, y también se colocó en todas las plataformas virtuales informativas.

Luego se realiza la ambientación del lugar para llevar a cabo las actividades adecuadamente y verificando el uso de las normas sanitarias como: señalización, implementos de lavado de manos, control de temperatura, pisos humectados con hipoclorito de sodio al ingreso, distanciamiento y señalización en la realización del taller, etc.

Asimismo, se debe determinar la fecha de inicio y duración del taller deportivo y recreacional, teniendo en cuenta las ultimas disposiciones que se emitan por parte del órgano rector de salud.

Finalmente, se inician los talleres y actividades los participantes liberan la capacidad creativa y se va implementando innovaciones.

**1.3.6 Capacitación específica al personal colaborador: docentes, cajero, recepcionista, personal de limpieza, personal de seguridad que intervienen en la realización del taller deportivo y/o recreativo de manera virtual y/o presencial.**

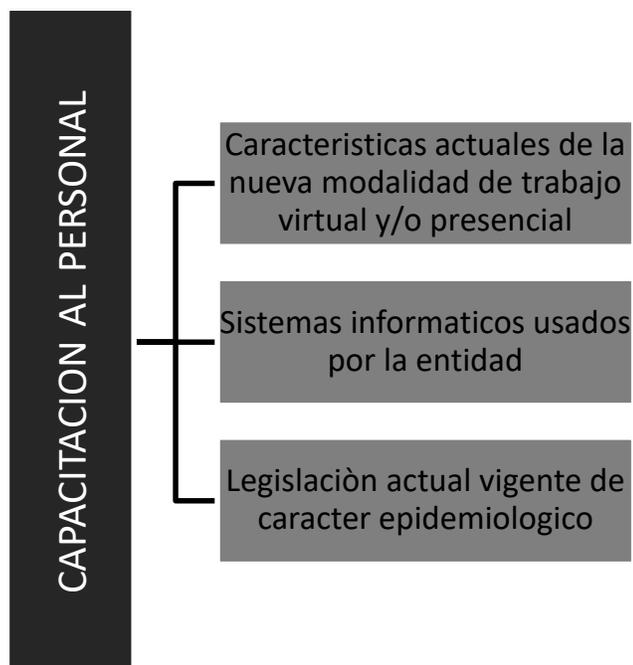
Cada personal recibió capacitación adecuada a la situación actual enmarcada en esta crisis epidemiológica, se brindó una capacitación específica conforme a los siguientes puntos:

- Aspectos específicos sobre la nueva modalidad de trabajo ya sea de manera presencial o virtual a cada colaborador en sus respectivas funciones.
- Sistemas informáticos de gestión interna, que se necesiten emplear en el desempeño de sus labores en el caso de taller virtual.
- Conocimiento la ley y normas actuales en el tema de protocolos de desinfección, señalización y distanciamiento social, para el caso de taller presencial para que sea aplicada por cada personal colaborador.

Los colaboradores dieron inicio al desarrollo de sus labores de acuerdo a lo establecido en dicha capacitación.

Es así que nace la esencia de este trabajo de investigación en busca de mejoras de la calidad de atención, las cuales se verán reflejadas en los siguientes capítulos.

**Grafico 1: Capacitación específica al personal colaborador que intervienen en la realización del taller deportivo y/o recreativo de manera virtual y/o presencial**



Fuente: Distribución de las capacitaciones, concluido de la implementación de talleres. Enero 2021.

Elaboración: Propia

Esta es la sede principal del Palacio de la Juventud, es donde se realizó el estudio, la cual cuenta con 13 pisos, en los cuales antes de la pandemia se realizaban los talleres presenciales en su totalidad, ahora solamente se ha determinado ciertos números de talleres antes seleccionados, para evitar el contacto y respetar el distanciamiento.

El flujo del usuario comienza indagando vía página electrónica del Palacio de la Juventud, o a través de consultas vía wasap o correo, seguido de las matriculas e inscripciones, las cuales se realizan en el área de informes y caja, en donde se consulta los horarios, costos y se realiza la matrícula, asimismo se entrega el carnet de usuario, el cual debe mostrar al ingresar a clases.

**Figura 2: Fachada del Palacio de la Juventud**



Fuente: Facebook Palacio de la Juventud 2021. <https://www.facebook.com/palaciojuventud>.

Elaboración: Propia

Asimismo, dichas matrículas e inscripciones lo pueden realizar vía online a través de la página “pago en línea de talleres del Palacio de la Juventud, en donde solo deberá crear un usuario con sus datos y luego accederá a la selección y pago del taller con cualquier medio que elija realizándolo desde su domicilio.

**Figura 3: Área de Informes del Palacio de la Juventud.**



Fuente: Foto tomada en el local del Palacio de la Juventud, área de informes y caja. Enero 2021.

Elaboración: Propia

Además previamente el usuario pasa por el área de tóxico, la cual recibe el llenado de la hoja de control de salud, donde se encuentran los antecedentes, peso, talla y prescripciones médicas de cada usuario al taller, este formato debe ser entregado antes de la asistencia a la primera clase del taller presencial.

**Figura 4: Área de Tópico del Palacio de la Juventud**



Fuente: Foto tomada en el local del Palacio de la Juventud, área de tóxico. Enero 2021.

Elaboración: Propia

Actualmente el Palacio de la Juventud cuenta solamente con un área de servicios higienicos,debido a las normas sanitarias impuestas a raiz de esta pandemia causada por el COVID no está habilitado, tampoco el àrea de los vestidores.

**Figura 5: Área de SSHH del Palacio de la Juventud**



Fuente: Foto tomada en el local del Palacio de la Juventud, área de servicios higiénicos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

El taller de natación se realiza con un aforo al 50%, el calentamiento antes de ingresar se realiza con mascarilla y guardando el espacio determinado entre cada usuario.

Los otros deportes como basket, futbol, tenis basicamente se entrenan de manera funcional, es decir el trabajo es individual, no se realiza un trabajo grupal, sino individualizado.

**Figura 6: Piscina del Palacio de la Juventud**



Fuente: Foto tomada en el local del Palacio de la Juventud, área de piscinas. Enero 2021.

Elaboración: Propia

**Figura 7: Cancha de Básquet del Palacio de la Juventud**



Fuente: Foto tomada en el local del Palacio de la Juventud, área de canchas deportivas. Enero 2021. Elaboración: Propia

**Figura 8: Cancha de Fútbol del Palacio de la Juventud.**



Fuente: Foto tomada en el local del Palacio de la Juventud, área de canchas deportivas. Enero 2021.

Elaboración: Propia

**Gráfico 2: Flujo del usuario que requiere la inscripción en el taller deportivo y/o recreativo de manera virtual y/o presencial**



Fuente: Procesamiento de encuestas realizadas. Enero 2021.

Elaboración: Propia

### Gráfico 3: Pagos en línea de talleres virtuales y presenciales

**Pagos en línea de talleres virtuales**    Manual de uso del sistema    Historial de pagos    Carrrito de Pagos

**ANTES DE PROCEDER LA MATRÍCULA REVISE LA FECHA DE INICIO DE CLASE**

Monto Total a Pagar: \_\_\_\_\_

Búsqueda por sede

< 1 2 3 4 5 6 7 >

Alumno  
ALBUJAR JARA JOSE JOACHIM KALEB

Cursos

**PALACIO DE LA JUVENTUD**

Días.	Horas.	Fec. inicio	Fec. fin	Vacantes	Edades	Precio	Pagar
No hubo resultados							

Activar Windows  
Ve a configuración para activar

Fuente: Pagina Palacio de la Juventud. Enero 2021.

<https://palacioenlinea.munilosolivos.gob.pe/public/auth/login>

Elaboración: Propia

#### 1.3.7 Talleres virtuales brindados en el Palacio de la Juventud

- Manualidades
- Baile para niños
- Yoga
- Estimulación temprana
- Ajedrez
- Deporte para adulto mayor
- Ejercicios terapéuticos
- Psicomotricidad
- Taichí
- Entrenamiento funcional
- Divertikids
- Dibujo y pintura
- Ritmo afroperuano
- Cuenta cuentos
- Gimnasia
- Caporales
- Clown kids

### **1.3.8 Talleres presenciales brindados en el Palacio de la Juventud**

- Fútbol funcional
- Vóley funcional
- Basquetbol funcional
- Triatlón
- Natación
- Baile moderno
- Taekwondo
- Danza
- Marinera

### **1.4 Concepto de Scrum**

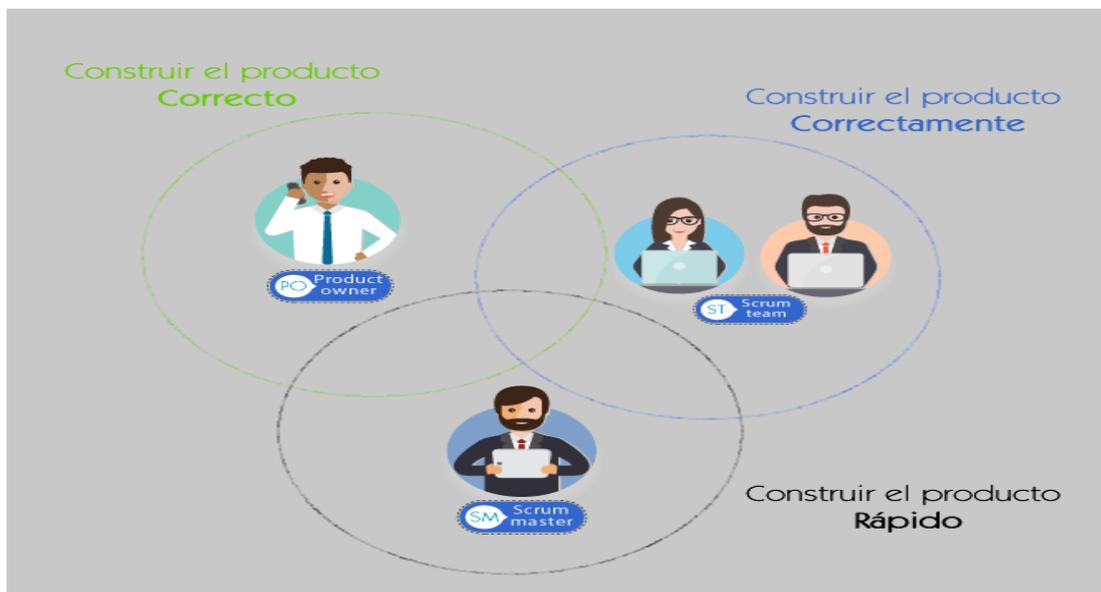
Jeff Sutherland (2018), El scrum se usa en gestión de proyectos ya que es una metodología ágil, se caracteriza por ser flexibles más que predictivas y se orientan más a la persona que a los procesos. scrum implanta el aporte del control práctico de cada proceso haciéndolo único. Esto expresa que scrum usa el avance en tiempo actual y real de cualquier proyecto estableciendo planificación y lanzamientos constantes. Dividiendo los proyectos en pequeñas tareas, llamadas Sprint, los cuales tienen corta duración generalmente una a tres semanas. Al término de cada uno de los sprint, hay una reunión para evaluar el avance del proyecto y planificar los pasos siguientes, es llevada a cabo entre el cliente y los miembros del equipo. Permitiendo que la trayectoria del proyecto

pueda ser ajustada o reorientada, sin especular ni predecir. Esta importancia dada a la continua evaluación de las tareas terminadas, es la causa principal de que se realice el éxito de esta metodología entre los directivos y desarrolladores. Otra causa de su éxito es el conjunto de papeles, responsabilidades, y reuniones que se dan constantemente para lograr los objetivos (p.55).

### 1.4.1 Los papeles de scrum

Josep Lluís Monte Galiano (2016). Scrum cuenta fundamentalmente con los siguientes papeles: Product Owner o llamado también propietario del producto, Scrum Master o llamado también especialista en scrum y Team Member que son los miembros del equipo (p.44).

**Figura 9: Equipo Scrum**

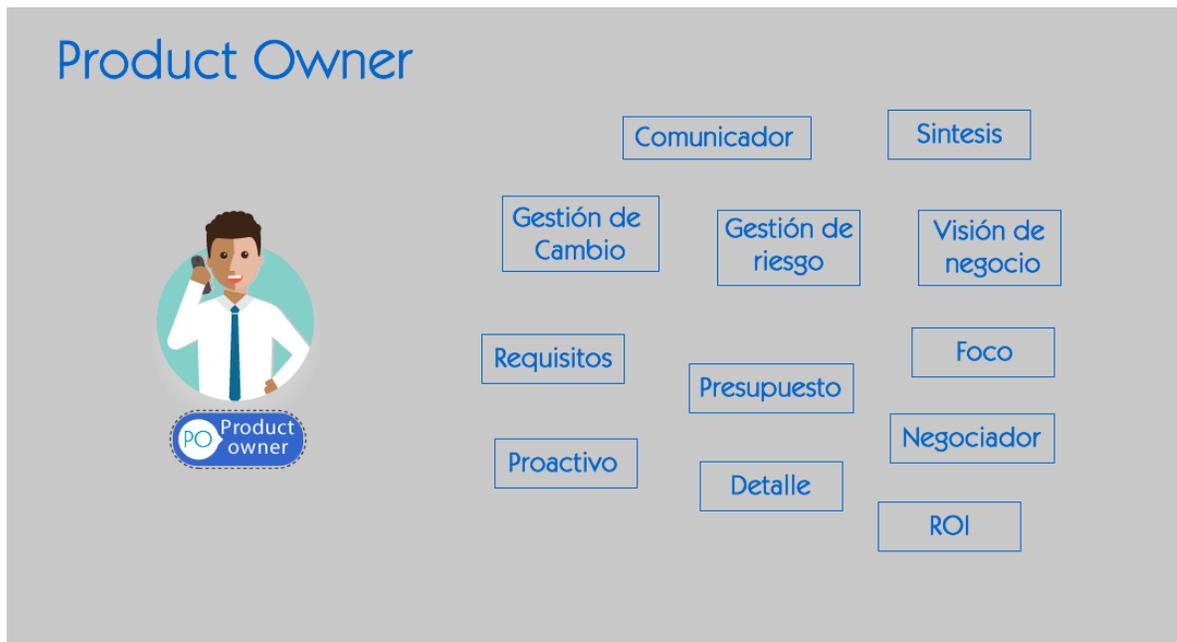


Fuente: Imágenes de agile scrum.2021.<https://www.shutterstock.com/es/search/agile+scrum>

Elaboración: Propia

**Product Owner:** Es el encargado de comunicar la visión del producto a todo el equipo desarrollador. Su papel es representar el interés del cliente a través de un conjunto de requisitos y la priorización de cada uno de ellos. Su autoridad es superior ante los otros miembros scrum pero también es el que mayor responsabilidad recibe, ya que tiene que responder ante cada eventualidad del proyecto cuando este no remite resultados esperados. Evalúa y reorganiza los equipos si fuera necesario y responde las preguntas del equipo. Es responsable del Product Backlog que es uno de los artefactos que utilizamos en scrum, donde se encuentran todos los requerimientos del producto. Sus decisiones son respetadas por todo el equipo y la organización.

**Figura 10: Product Owner**



Fuente: Imágenes de agile scrum.2021.<https://www.shutterstock.com/es/search/agile+scrum>.

Elaboración: Propia

**Scrum Master:** Es un intermediario entre el Product Owner y el equipo. Su función no es dirigir al equipo, pero si impide que haya obstáculos que imposibiliten al equipo a lograr sus objetivos detallados en el sprint. Su trabajo es hacer que el equipo use al máximo su creatividad y sea productivo, para que sus logros sean más claros ante el Product Owner. Es considerada como un líder que asiste a todo el equipo scrum a continuar cada etapa de su proceso. Para ello tiene que comprender claramente la finalidad del scrum y tener la habilidad de capacitar a otros a usar su ingenio.

El Scrum master realiza un trabajo conjunto con el product owner dando soporte a que este pueda crear y mantener los objetivos del product backlog. Su trabajo junto al equipo de desarrollo hace que puedan descubrir e implementar prácticas que les permitan tener un producto y un añadido de mejora al final de cada sprint, trabaja con todo el equipo scrum para progresar los hechos encontrados y convertirlos en resultados.

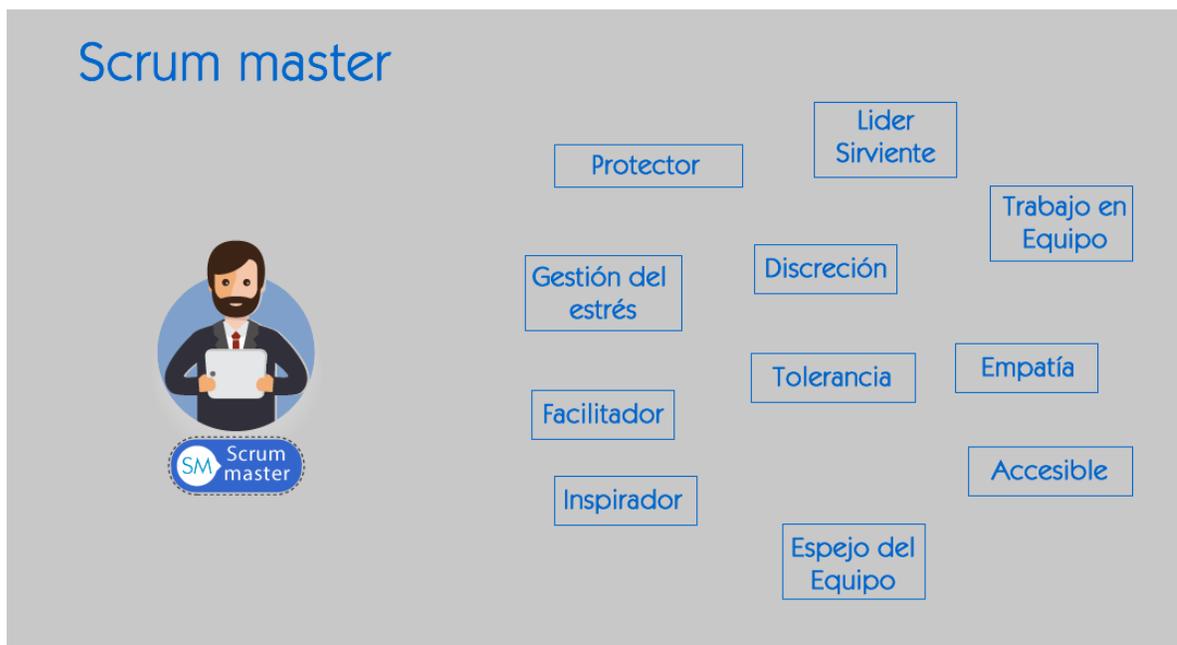
Una de sus responsabilidades también es velar por la eliminación de los impedimentos de avance que puedan obstaculizar al equipo, los impedimentos pueden ser de carácter externo o interno, al identificarlos el scrum master promueve la auto organización del equipo para que estos puedan resolver por sí solos dicho problema.

El scrum master también actúa como coach, ya que brinda ayuda al equipo scrum a ejecutar sus procesos. Los ayuda a trabajar formando y respetando el equipo, evadiendo distracciones internas y externas. Realiza reuniones para

seguir manteniendo al equipo en dirección de un buen camino, que sea productivo y ayude al crecimiento de sus capacidades.

Finalmente tiene como función asegurar que el scrum sea comprendido e implementado, por todo el equipo y por los que le rodean, él apoya en el entendimiento del proceso a personas internas y externas, mostrándoles las interacciones de mayor importancia para el equipo y muestra cuáles no la tienen, para lograr el objetivo trazado, haciendo de este más productivo y valioso.

**Figura 11: Scrum master**



Fuente: Imágenes de agile scrum.2021.<https://www.shutterstock.com/es/search/agile+scrum>

Elaboración: Propia

**Team Member:** Corresponde al equipo formado por miembros multifuncionales y es el responsable de terminar el trabajo, determinando como lo va a hacer. Esto hace que dicho equipo tenga un grado de autonomía, pero a la vez

acompañada de la responsabilidad de cumplir con cada uno de los objetivos del sprint.

**El Product Backlog-Artefacto:** Es una fuente única de requerimientos, ya que es una secuencia en orden de ideas que son la materia prima para conseguir el producto, esta secuencia está diseñada de acuerdo al orden en que esperamos realizarlas.

En el Product Backlog se llevan a cabo mejoras, documentación a todos los requerimientos y cada una de las tareas que incluyen una descripción y una estimación de tiempo y valor.

Las características del Product Backlog son variables, ya que pueden ser extensas o breves, escritas de forma detallada o muy vaga. En la mayoría de los casos empieza de manera breve e imprecisa y se va haciendo más extensa y concreta a través a medida que pasa el tiempo. Los componentes del product backlog que han sido seleccionados para ser realizados deben ser pulidos: esto quiere decir, detallados minuciosamente en cada detalle y fragmentados en mínimas porciones, para su análisis e implementación.

**El Sprint Backlog:** Corresponde a la lista de componentes del product backlog se evaluaron, pulieron y definieron en mayor detalle y fragmentados en porciones más pequeñas para ser desarrollados junto al plan del equipo. Además, pronostica el tiempo en que dicho trabajo puede ser completado.

**1.4.2 Beneficios del Scrum:** (Gunther Verheyen 2019, p.74), considera los siguientes beneficios:

- **Adaptabilidad:** Es el primer beneficio que nos da el scrum ya que sus procesos están diseñados para acceder a los cambios, a través del control del proceso experimental y las entregas constantes, dan información para que los proyectos se adapten y estén abiertos a incorporar cambios. Esto hace que la metodología Scrum sea la más adecuada para la entrega de proyectos en ambientes caóticos y de constante cambio.
- **Orientada al cliente:** La metodología scrum tiene un acercamiento colaborativo con los interesados, poniendo énfasis en el valor del negocio esto hace que muestre un marco orientado al cliente.
- **Entrega continua de valor:** Su orientación hacia el cliente nos brinda un beneficio adicional. En scrum, a través de los procesos con entregas constantes permiten la transmisión continua de valor en el envío de cada entregable. Con ellos se obtiene que cada uno de los sprint tenga un producto o servicio con resultado esperado.
- **Entrega rápida de gran valor:** Esta característica del scrum hace que se realicen primero los requerimientos de mayor importancia y con el valor más alto para el cliente, creando en el proceso una lista priorizada de pendientes, todas estrechamente relacionado con el negocio y coordinadas con el cliente.

- Retroalimentación continua: En la metodología scrum, se realizan reuniones diarias de pie, para demostrar y validar el sprint, esto hace que haya una retroalimentación continua de los procesos.
- Transparencia: El tablero scrum y los trabajos pendientes del sprint se publican y actualizan continuamente de tal manera que la información mostrada nos da un ambiente de trabajo abierto. A través de las reuniones constantes para revisión del sprint se mantiene siempre informados a los interesados sobre el actual estado y el progreso del proyecto.
- Ambiente de alta confianza: En scrum se brinda un ambiente de trabajo con gran confianza sin fricciones en el equipo, debido a las reuniones diarias de pie y análisis regresivo constante del sprint, los cuales promueven la claridad y el apoyo de las ideas de cada integrante del equipo.
- Mejora continua: Cada entregables que se entrega durante el avance del proyecto, mejora la calidad progresivamente en cada sprint, esto se debe a los constantes cambios y mejoras que se incluyen en el proceso para mantener la relación de pendientes de cada producto actualizada con los puntos principales.
- Ritmo sostenible: El personal involucrado en los procesos de scrum pueden trabajar a un ritmo sostenible de manera indefinida. Ya que el proceso ha sido diseñado de esa manera.

- **Proceso de desarrollo eficiente:** Se asignan tiempos y minimizan el trabajo no esencial, enfocándose solo en lo principal asignándolos en bloques esto conlleva a tener niveles de mayor eficiencia.
- **Motivación:** Durante las reuniones diarias de a pie con el objetivo de revisar la retrospectiva del sprint se originan también altos niveles de motivación personal, debido a la fluidez del intercambio de ideas.
- **Resolución rápida de problemas:** La colaboración y la formación de equipos multifuncionales ayuda a identificar y solucionar los problemas que se presentan durante los procesos más rápidamente.
- **Entregables efectivos:** Durante el proceso, la creación de cada entregable y su revisión regular aseguran la entrega de resultados actualizados y efectivos al cliente.
- **Ambiente colectivo:** La revisión, aprobación, estimación y compromiso de cada historia de usuario permite a cada miembro del equipo identificarse con el proyecto y hacerlo de su propiedad, creándose un ambiente de trabajo en equipo obteniendo mejor calidad dentro de scrum.
- **Alta velocidad:** La colaboración de equipos multifuncionales y la retroalimentación constante hace que estos brinden su mayor capacidad, alcanzando todo su potencial y alta velocidad, para resultados oportunos.
- **Ambiente Innovador:** Los constantes procesos de retrospectiva y mejoras en el proyecto originan un ambiente de pensamiento constante, generando ideas, aprendizaje y adaptabilidad, haciendo que cada miembro del equipo sea creativo e innovador.

## 1.4 Definición de términos básicos

Se definen los principales términos utilizados:

- **Amabilidad:** Se refiere al comportamiento que resulta de ser solidario y afectuoso con otras personas. Conociendo las necesidades del cliente, las empresas deben encontrar la mejor solución, para ello se recurre a una atención personalizada. El servicio debe ser ejecutado de manera amable, agradable y humano. Diccionario Enciclopédico Salvat (1985).
- **Calidad del servicio:** Se refiere al cumplimiento con el mínimo de defectos y errores, de los requisitos exigidos por el cliente. Cliente aplica su percepción sobre ella (Zeithami y Bitner, 2002).
- **Calidad percibida:** se refiere a la opinión subjetiva y personal que tiene el consumidor sobre un servicio o producto. Por lo tanto, es multidimensional y se puede medir.
- **Calidad:** Cumplimiento de requisitos. Capacidad relacionada con la efectividad, eficiencia o excelencia que se le asigna a ciertas cosas o servicios (Zeithami y Bitner, 2002).
- **Development team Member.** Son los miembros del equipo, encargados de crear el producto, tenerlo listo y ajustado a los requerimientos necesarios.
- **Diligencia:** Disposición para resolver con interés lo que ha de hacerse. Alude a los conocimientos, habilidades, interés y atención prestado por los encargados. Los servicios deben ser ejecutados con sensibilidad, esmero y cuidado. Diccionario Enciclopédico Salvat (1985).

- **Entidad pública:** Son todas aquellas instituciones que se encuentran en el marco de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444 artículo I.
- **Expectativa:** Deseos esperados un servicio. Lo que los consumidores esperan recibir por medio del conocimiento obtenido a través de su experiencia. Es considerado como punto de referencia para comparación. Diccionario Enciclopédico Salvat (1985)
- **Fiabilidad:** Capacidad de ejecución del servicio ofrecido con precisión y confianza (Bados, 2014). Competencia para realizar una actividad en forma cuidadosa y fiable. Cumplimiento debe ser veraz, seguro, preciso y exacto.
- **Master Scrum o Facilitador.** Es un líder del equipo que se encarga de eliminar barreras que impiden que el equipo cumpla con los objetivos detallados en el sprint.
- **Oportunidad:** Es el tiempo adecuado para la ejecución de un servicio. Momento cierto y necesario para realizar o conseguir algo. Disposición para atender en forma rápida, demostrando voluntad de ayuda. Ejecución en plazo considerable y a favor del cliente, denominado tiempo de espera. Diccionario Enciclopédico Salvat (1985)
- **Percepción:** Apreciación de cómo se recibe un servicio. Por medio de los sentidos se recibe información del entorno (Camisón, 2006).
- **Persona en grupo de riesgo:** Grupo etario vulnerable o con enfermedades preexistentes que pueden ser más proclives a enfermarse de COVID 19.

- **Preguntas dicotómicas:** Son utilizadas comúnmente en encuestas que hacen preguntas de respuesta Sí/No, Verdadero/Falso, De Acuerdo/ No de acuerdo. Se usan para distinguir claramente las cualidades, experiencias u opiniones del encuestado.
- **Product Backlog:** Son los elementos o llamados ítems que integran el proyecto. Nos brindan información general del proyecto el cual luego es revisado y ajustado a los objetivos.
- **Project Owner.** Es la persona encargada de comprobar que el objetivo del proyecto se esté desarrollando con los parámetros y estrategias planteadas del negocio. Recopila las experiencias de los usuarios, prioriza cada una de ellas y las ubica en el Product Backlog.
- **Puesto:** Es un lugar determinado en una entidad pública que cumple ciertos criterios para su correcto ejercicio, además está formado por un conjunto de funciones y responsabilidades.
- **Recursos tangibles:** Son todos aquellos bienes físicos que se pueden detectar su presencia. Lo tangible es todo aquello que podemos percibir a través de nuestros sentidos. Es lo que podemos ver o tocar, están considerados. Instalaciones, equipos, materiales incluso el personal especialista.
- **Satisfacción del cliente:** Es la apreciación personal del consumidor en relación a que si un servicio atendió sus expectativas (Zeithami y Bitner, 2002).

- **Satisfacción:** Se refiere a que si un a cumplido con atender mis necesidades (Zeithami y Bitner, 2002).
- **Scrum:** Este concepto corresponde a una metodología ágil, que tiene como finalidad planificar y controlar proyectos de alto volumen y de constantes cambios en el tiempo, además estos proyectos se caracterizan porque la incertidumbre es alta.
- **Sensibilidad:** Actitud de ayuda a usuarios y proporcionar una atención esmerada (Zeithami y Bitner, 2002).
- **Servicio al cliente:** Son las expectativas del cliente al respecto del producto o servicio básico ciertas prestaciones adicionales que relacionan a la empresa con el cliente los principales factores de relación son: el precio, la imagen y la reputación, dichas prestaciones adicionales hacen que el cliente quede satisfecho (Horovitz, 1990, p.7) (Peel, 1993, p.24).
- **Sprints:** Cronograma de acciones de cada proyecto divididos en pequeños bloques.
- **TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones):** Compuesta por todas las herramientas tecnológicas existentes tales como: equipos, aplicaciones, redes, programas informáticos y productos usados para el almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, vídeo e imágenes, procesamiento, que ayudarán a cumplir el objetivo.
- **The Taskboard:** Llamado también panel de tareas, el cual nos muestras las tareas asignadas al equipo. Dichas tareas se encuentran plasmadas en una

tabla compuesta por 3 columnas las cuales corresponden a: Por hacer, Haciendo y terminado.

- **User Stories:** Llamadas también historia de usuarios. Esta brinda información y orienta sobre el comportamiento de trabajo que se debe tener en cada requerimiento. Brinda información directa del cliente de los avances y cambios. Estos son considerados como requerimientos oficiales.

## **CAPITULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Las preguntas de la investigación son:

PG. ¿Cómo se puede mejorar la calidad de atención al usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19?

PE1. ¿Por qué es importante entender cómo se llevó a cabo la implementación de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial?

PE2. ¿Por qué es importante identificar las necesidades del usuario para realizar la mejora de la calidad de atención en los talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud?

PE3. ¿Por qué es importante determinar cuáles son los recursos tangibles se relacionan con la calidad de atención al usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial?

PE4.- ¿Por qué es importante considerar las expectativas de la calidad del servicio del usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud?

PE5.- ¿Por qué es importante observar la perspectiva de la calidad en el servicio del usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial

implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19?

## **2.1 Variable Dependiente (V.D)**

Mejorar la calidad de atención al usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial implementados en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, durante la pandemia causada por COVID-19. El objetivo de toda gestión en la Administración Pública es satisfacer las necesidades sociales y en este caso primordialmente, se busca que el Palacio de la Juventud obtenga un progreso en su calidad de atención a usuarios de los talleres, en esta nueva modalidad vivencial dadas las circunstancias epidemiológicas. Brindando una adecuada infraestructura, mobiliario, equipamiento y atención adecuada que son necesarias dar a los usuarios para enfrentar dicha crisis.

Tiene dos dimensiones:

- Capital Humano
- Valor Público

El Capital Humano: Es el recurso básico e importante de una institución que genera crecimiento económico, incremento de productividad y eficiencia. También conocido como mano de obra.

Valor Público: Es el conjunto de valores que cada individuo o grupo vinculado al Estado, realiza de manera individual o colectiva, cívica o política en mejora de la sociedad. Y que va más allá de su propio bienestar material.

## 2.2 Matriz de Operacionalización de Variables dependiente

En referencia al incremento de la calidad de atención se define como el servicio que la organización proporciona con el fin de relacionarse con el cliente y posteriormente atender a sus necesidades de una manera adecuada, de aquí se desprende por un lado el capital humano que es el componente más importante, que representa los individuos que van a cumplir conseguir los objetivos planificados en el proyecto o la organización, por lo que es esencial la capacitación del capital humano, la inclusión de elementos informativos y vivencias que influyan en su comportamiento cognitivo y actitudinal con el fin de influir sistemáticamente en la excelencia de la ejecución del proyecto (Palomo, 2017).

**Figura 12: Operacionalización de la variable dependiente**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDA
MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS TALLERES DEPORTIVOS Y RECREATIVOS DE MANERA VIRTUAL O PRESENCIAL IMPLEMENTADOS EN EL PALACIO DE LA JUVENTUD DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS	CAPITAL HUMANO	Valor económico dado a las habilidades del personal que labora en la institución	¿De qué manera la experiencia profesional de los colaboradores influye en el cumplimiento de los objetivos?
		Adquisición de conocimiento técnicos teóricos y prácticos y su aplicación en los procesos.	¿Qué capacitaciones se ha brindado al personal para la aplicación de calidad en su atención en esta nueva modalidad de atención?
	VALOR PUBLICO	Nº de atenciones a consultas y reclamos realizadas por los usuarios	¿Cuántas solicitudes de atención y reclamos por parte de los usuarios llegan a Palacio de la Juventud por diversos medios?
		Nº de usuarios beneficiados con la aplicación de estas mejoras.	¿Por qué el numero de usuarios satisfechos tiene un valor significativo en el cumplimiento de las metas?

Fuente: Procesamiento de encuestas realizadas. Febrero 2021.

Elaboración: Propia

Finalmente, el valor público se define como el valor creado por el Estado mediante la validación de la prestación de servicios a los ciudadanos, incluye las normas, decretos y regulaciones que gestiona, su fin es buscar el bienestar social y la creación de políticas públicas.

### **2.3 Variable Independiente (V.I)**

El problema de la investigación se centra en dos (02) variables:

- 1) Calidad del servicio
- 2) Satisfacción del usuario

Se brinda un servicio, definiendo los productos ofrecidos y resultados obtenidos en función de sus necesidades, es aquí donde se presenta la “cadena de valor” de las entidades en busca de resultados positivos; por lo que debe ser entendida como una herramienta que permite analizar una entidad, involucrando y comprometiendo a todos los que participan en los procesos identificados, para una mejora de los mismos.

Dimensiones:

- Recursos tangibles
- Expectativas de la calidad del servicio
- Perspectiva de la calidad del servicio

## **2.4 Matriz de Operacionalización de Variables independiente**

Lograr mejorar la calidad en el servicio y aumentar la satisfacción en el usuario, conociendo sus necesidades hace posible la generación de valor y por lo tanto se establece etapas que deben ser mejoradas o rediseñadas con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

### **1. Calidad del servicio**

Definición conceptual:

Se refiere al cumplimiento con el mínimo de defectos y errores, de los requisitos exigidos por el cliente. El cliente aplicará su percepción sobre dicha calidad de servicio y emitirá una conclusión al respecto (Zeithami y Bitner, 2002).

Definición operacional:

Recursos tangibles: Se refiere a todo lo que se puede tocar y medir, en este caso principalmente son: las instalaciones, equipos, señalización ,información adecuada, costos , horarios apropiados, y todo aquellos que se debe contar para tener calidad en el servicio.

**Figura 13:Operacionalización de las variables independientes**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDA
CALIDAD DEL SERVICIO	RECURSOS TANGIBLES	Suficiente información al respecto de los talleres virtuales o presenciales	A través de preguntas en guía entrevista dicotomicas
		Adecuada respuesta a consultas telefonicas, wasap o correo fueron contestada en un tiempo rapido y oportuno	
		Suficiente horarios adecuados y talleres brindados por el Palacio de la Juventud	
		Adecuadas soluciones y el apoyo requerido a los inconveniente	
		Suficiente cantidad de cupos para inscribir a mas de un niño o adulto a un taller virtual o presencial en los talleres	
		Suficientes asientos de espera para los acompañantes al final de los talleres	
		Adecuada conectividad durante el desenvolvimiento del taller	
		Suficientes servicios higiénicos en todas las áreas e instalaciones.	
		Razonable tiempo de espera en la puntualidad de parte de los profesores durante el desenvolvimiento del taller	
		Suficientes letreros y señales que permiten una fácil ubicación y traslado dentro de las instalaciones.	
		Suficientes módulos de información para ayuda del usuario.	
		Permanente limpieza en áreas de vestidores.	
Permanente limpieza en áreas y servicios higiénicos.			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Deseos de cómo se espera un servicio	
	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Apreciación de cómo se recibe un servicio	

Fuente: Procesamiento de encuestas realizadas febrero 2021.

Elaboración: Propia

## 2. Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es la apreciación personal del consumidor respecto a que si un servicio atendió mis expectativas (Zeithami y Bitner, 2002).

Definición operacional: De los resultados obtenidos se debe observar la diferencia que existe entre:

1. Expectativas de la calidad del servicio: Deseos de cómo se espera un servicio.
2. Percepción en la calidad del servicio: Apreciación de cómo se recibe un servicio.

La variable independiente está compuesta de tres dimensiones: Recursos tangibles, expectativas de la calidad brindada en el servicio y la perspectiva que se tiene de la calidad del servicio.

Observamos que hay relación entre el nivel del objetivo realizado y el correcto uso de los recursos tangibles que están disponibles, para conseguir la optimización de la calidad del servicio.

## **CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

### **3.1 Diseño metodológico**

El presente trabajo de investigación tiene un punto de vista mixto, es decir cualitativo/cuantitativo, ya que es un tema poco explorado, en este contexto de epidemia COVID 19 y se necesita interactuar directamente con el usuario, y como experimenta el proceso de atención de talleres, el tipo de estudio es básico ya que quiere conocer y entender la conducta del usuario, el diseño es no experimental, ya que se trabaja sin inferir en los datos encontrados, con un alcance de carácter descriptivo y transversal, ya que obtenemos situaciones, problemáticas de los usuarios así como datos estadísticos. En cuanto al enfoque mixto, (Núñez Moscoso, 2017) indica que se trata de las combinaciones de las perspectivas tanto cuantitativas como cualitativas dentro de un mismo estudio. De igual forma, (Lozada, 2014) aporta que la investigación aplicada es una forma de estudio que tiene como finalidad, lograr conocimientos sobre aspectos sociales o productivos de manera directa. Por otro lado, en cuanto al nivel descriptivo, (Abero, Berardi, Capocasale, García, & Rojas, 2015) indica que se da cuando el investigador expone la situación real tal como se va presentando, detallando cada paso sin omitir elementos de forma secuencial y sin alterar el espacio o el tiempo de los hechos y si son para medir la prevalencia del estudio en el tiempo, se asume que además es de tipo transversal.

En relación al diseño no experimental, (Díaz & Calzadilla, 2016) afirman que se trata de estudios donde las variables se seleccionan, se identifican, se analizan, pero no se realizan alteraciones de sus condiciones para medir comportamientos o relaciones entre ellas, solo se observan en su naturaleza y fundamento.

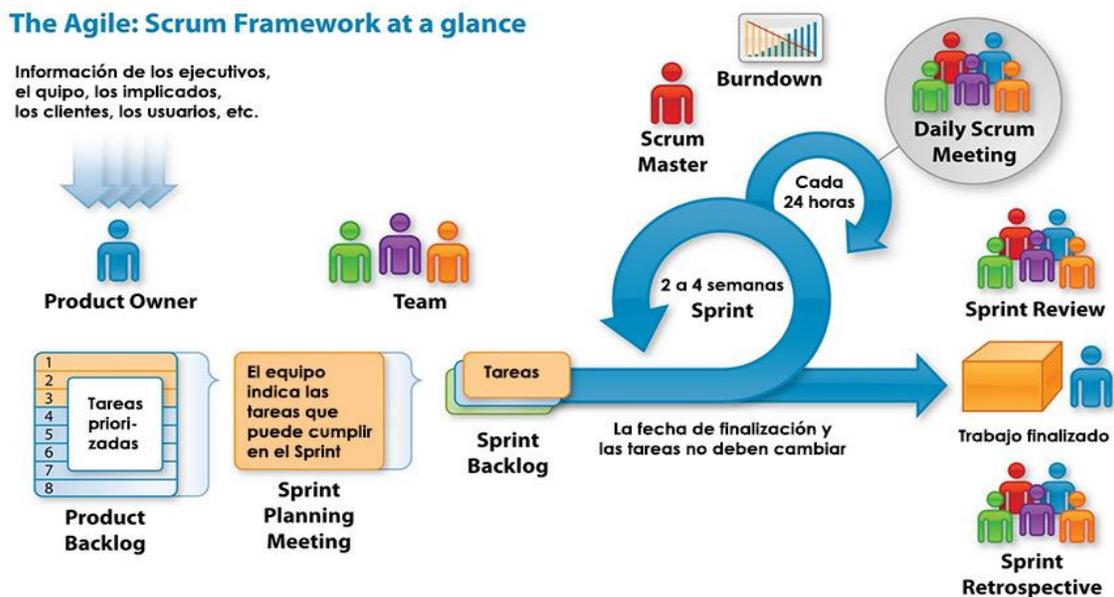
Se analizará exhaustivamente las experiencias del usuario para la implementación de talleres deportivos y/o recreativos de manera virtual y/o presencial, para brindar una atención de mejor calidad al usuario, sin poner en riesgo la salud de ambos exponiéndose a las consecuencias de esta enfermedad actual COVID 19.

La metodología a seguir es recopilar información de un tamaño de muestra poblacional el cual se obtiene aplicando la Técnica del Muestreo probabilístico, según Pineda (1994) lo que se quiere es captar información rica, abundante y de profundidad de cada caso seleccionado. Es por esto que mucho del éxito de este tipo de investigación dependerá de la capacidad del investigador para observar y para analizar e interpretar información p.114, a esta muestra obtenida de usuarios se les consulta al respecto del servicio brindado usando de la guía encuesta dicotómica, esta información será recopilada y se realizará un análisis preliminar de las principales historias de usuarios la cual enmarca sus principales y recurrentes problemáticas y luego se aplicará la metodología agile para la innovación llamada scrum la cual consta de cinco etapas:

- **Inicio**

En esta fase se estudia y analiza el insumo básico del sprint, que son las historias de uso consolidadas, el cual se muestra en un mini- proyecto, esta etapa dura aproximadamente un mes, se verifica la ramificación e interconexión entre ellos para lograr los objetivos trazados del proyecto en su totalidad.

**Figura 14:El ciclo SCRUM.**



Fuente: Scrum.org recuperado el día 12 de Julio de 2018 de [http://metodologiascrum.readthedocs.io/en/latest/\\_images/reuniones.jpg](http://metodologiascrum.readthedocs.io/en/latest/_images/reuniones.jpg)

Elaboración: Propia

Las interrogantes que se hacen en esta etapa son:

- ¿Qué quiero?
- ¿Cómo lo quiero?
- ¿Cuándo lo quiero?

- **Planificación y estimación**

En esta fase se sigue los siguientes pasos:

1. Creación, estimación y compromiso con las historias de usuario.
2. Identificación y cronograma de las principales tareas.
3. Creación del sprint backlog.

El master scrum delega las tareas que le corresponden a los equipos y hace mediciones, obteniendo indicadores y metas de periodos en los que se entregará cada una de ellas, estas tareas están enlistadas y ordenadas según su prioridad.

- **Implementación**

A través de las reuniones constantes se analiza el sprint y se busca cómo optimizar el trabajo a realizar, para que el proyecto tenga la forma adecuada.

En esta etapa se dan los siguientes pasos:

1. Creación de cada entregable.
2. Realizar reuniones diarias para elaborar mejoras o el llamado daily stand-up.
3. Se potencia los puntos priorizados del backlog para obtener un mejor producto.

- **Revisión y retrospectiva**

Luego que todo está implementado, se realiza una evaluación interna donde el grupo revisa su propio trabajo realizando una autocrítica. En esta etapa se dan

opiniones constructivas y se busca soluciones que sean viables.

Los pasos de esta fase son:

1. Demostración y validación del sprint.
2. Retrospectiva total del sprint.

- **Lanzamiento**

En esta etapa se realiza el término del proyecto y se entrega el producto, se cumplen los siguientes pasos:

1. Entrega de entregables.
2. Entrega de retrospectiva del proyecto.

### **3.2 Diseño muestral**

Una muestra es la extracción representativa de una porción que forma parte de un total de objetos o elementos de interés y que se define o se selecciona mediante un procedimiento llamado muestreo el cual se orienta a definir la relación que existe entre las variables y su forma de distribución en un universo de acción denominada población centro de estudio.

#### **Población:**

Esta investigación, estuvo constituida por los usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos de manera presencial o remota, para obtener la dimensión de la muestra se aplicará la Técnica del Muestro Probabilístico Aleatorio Estratificado con afijación proporcional donde "p + q" siempre será

igual a 1 (el valor de p deberá representar en porcentaje a los estratos con respecto a la población y el valor de q estará en función a p, el margen de error será del 5% con un grado de confianza del 95%, por cada estrato. La fórmula a utilizar para obtener la dimensión de la población de encuestados es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza;

p es la variabilidad positiva;

q es la variabilidad negativa;

N es el tamaño de la población;

E es la precisión o el error.

- Z: el nivel de confianza es 95%
- $p+q=1$
- N: Universo o Tamaño de la Población.
- E: la precisión del error es 5%

Se midió a la población diaria en todos los turnos disponibles durante el día los cuales son 7 turnos y se dividió en los diversos grupos etarios hallados, este análisis se realizó semanal y se vio que la población se mantenía constante.

Calculamos el tamaño de la muestra de un total de usuarios inscritos de 2905, para ello aplicamos la fórmula con un margen de error del 5%, nivel de confianza de 95% y  $p=0.5$ , dando como resultado que  $n=71$ . La muestra representativa de

la población de interés, en este caso se obtuvo como resultado a 71 usuarios de los talleres recreativos y/o deportivos de manera presencial o virtual.

**Tabla 1: Segmento etario de población semanal y diaria en los talleres recreativos y deportivos del Palacio de la Juventud.**

<b>Segmento</b>	<b>Población Semanal de todos los turnos disponibles (lunes a viernes)</b>	<b>Población diaria en un día de 7 turnos</b>
5-8 AÑOS	700	20
9-12 AÑOS	1505	43
13-16 AÑOS	175	5
18-60 AÑOS	175	5
MÁS DE 60	350	10
<b>TOTAL</b>	<b>2905</b>	<b>83</b>

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

**Grafico 4:Población diaria con siete turnos de cada taller recreativo y deportivo.**

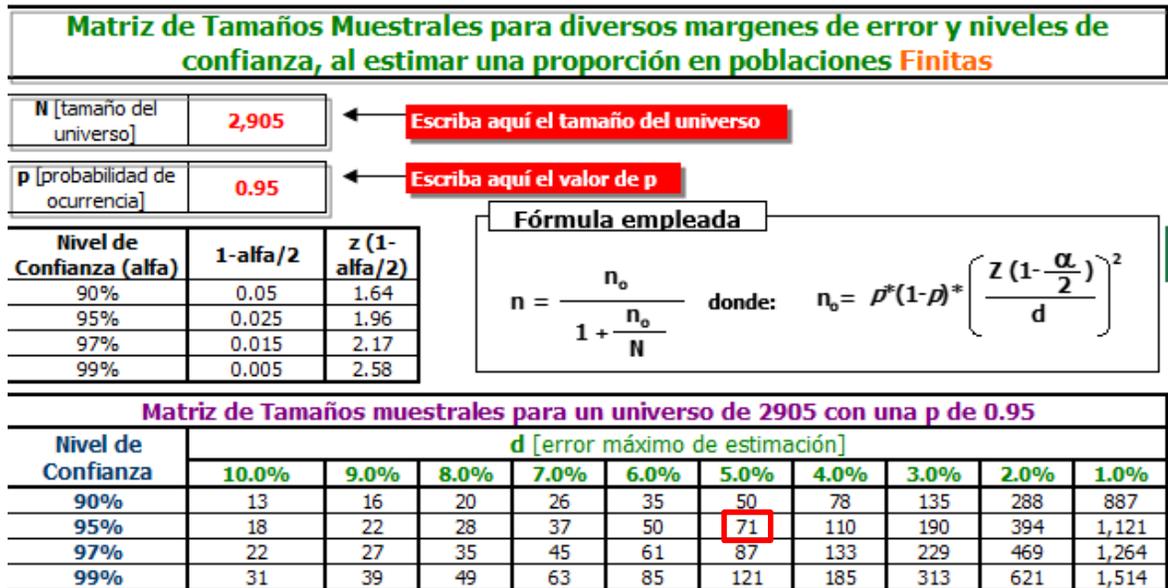
Fuente Propia-Guía encuesta dicotómica realizada



Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

## Gráfico 5: Resultados en la aplicación de la matriz técnica del Muestro Probabilístico Aleatorio Estratificado



Fuente: Base de datos (Excel), aplicación de la fórmula y obtención de resultado muestral. Enero 2021.

Elaboración: Propia

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

En cuanto a las técnicas para recolectar datos se utilizará las de la guía encuesta dicotómica dirigidas al tamaño de muestra de usuarios obtenida en el paso anterior. El instrumento a utilizarse en el presente estudio es una guía encuesta con preguntas dicotómicas y abiertas que consideren la opinión de los usuarios respecto a esta nueva modalidad de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos, implementados durante la pandemia causada por COVID-19.

La recolección de datos nos permitirá obtener información relevante de los usuarios, para lo cual se utilizarán estas guías para tener claridad de la información que es necesaria obtener para el análisis.

En relación a la encuesta se menciona, (Troncoso & Amaya, 2017) esta es una herramienta que permite obtener datos o información del estudio de forma verbal con el emisor y que expone elementos cognitivos o su percepción sobre elementos que conforman un problema sociales o personales que condicionan una determinada realidad, lo cual es guiada por un formato de preguntas abiertas que el moderador realiza y el emisor responde libremente.

#### Guía de Encuesta a los usuarios

La guía encuesta dicotómica a los usuarios se dividió en tres (03) partes, las cuales fueron pensadas para ser resueltas en el menor tiempo y nos brinde mayor obtención de resultados:

Primera parte: Presentación y que es lo que se desea obtener.

#### **Figura 15: Primera parte: presentación de la guía encuesta dicotómica**

##### **Guía de Entrevista a los ciudadanos usuarios de las actividades deportivas y/o recreativas con el fin de mejorar la calidad de atención**

Hola soy \_\_\_\_\_ y pertenezco al PALACIO DE LA JUVENTUD queremos entrevistarte para conocer cómo podemos mejorar la calidad de atención al usuario de las actividades deportivas y/o recreativas de manera presencial y virtual. ¿Podrías ayudarnos a conocer cómo fue este proceso para ti?

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicada a 71 usuarios de talleres deportivos y recreativos del Palacio de la Juventud año. Enero 2021.

Elaboración: Propia

Segunda parte: Información Personal de cada usuario: Nombres y Apellidos, Distrito, Teléfono, DNI y correo electrónico.

**Figura 16:Segunda parte: Información Personal de cada usuario**

**Información Personal**

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_ Distrito \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

DNI \_\_\_\_\_ correo electrónico \_\_\_\_\_

-

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicada a 71 usuarios de talleres deportivos y recreativos del Palacio de la Juventud. Enero 2021.

Elaboración: Propia

Tercera parte: Preguntas las cuales son de respuesta dicotómica son usadas para diferenciar a la población en torno a sus comportamientos, actitudes u opiniones admitiendo sólo alternativas a favor o en contra, positivas o negativas.

Cuarta parte: Al final se han incluido comentarios de carácter abierto para que el usuario detalle algún problema o comentario al respecto de los talleres, los datos obtenidos sirvieron para obtener información relevante y también llevar a cabo el análisis estadístico.

La guía encuesta dicotómica a los usuarios, estuvo conformada por 10 preguntas dicotómicas y 4 abiertas todas correspondientes a los indicadores de cada dimensión identificada para la calidad del servicio, Anexo 1.

**Figura 17: Tercera parte: Preguntas de respuesta dicotómica**

Preguntas		
1. ¿Tuvo alguna dificultad para encontrar información al respecto de los talleres virtuales o presenciales?	Si	No
2. ¿Si realizo una pregunta por algún medio: telefónico, wasap o correo, esta fue contestada en un tiempo rápido y oportuno?	Si	No
3. ¿Tuvo alguna dificultad al momento de la inscripción a los talleres virtuales o presenciales?	Si	No
4. ¿Está de acuerdo con los horarios y talleres brindados por el palacio de la juventud?	Si	No
5. ¿Inscribió a más de un niño o adultos a un taller virtual o presencial? Edad de los niños:.....	Si	No
6. ¿Tuvo algún inconveniente durante el desenvolvimiento del taller virtual o presencial?	Si	No
7. ¿Dicho inconveniente se solucionó adecuadamente y tuvo el apoyo requerido rápidamente?	Si	No
8. ¿Funciona adecuadamente la comunicación entre el profesor y el alumno para satisfacer las necesidades, requerimientos de tipo intelectual y/o material del alumno en el desenvolvimiento del taller?	Si	No
9. ¿Cree usted que la infraestructura e instalaciones se adecuan a sus necesidades ?	Si	No
10. ¿Cree usted que se está cumpliendo las medidas y protocolos actuales de distanciamiento y desinfección en los talleres presenciales?	Si	No

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicada a 71 usuarios de talleres deportivos y recreativos del Palacio de la Juventud. Enero 2021.

Elaboración: Propia

**Figura 18: Cuarta parte: Finalmente una pregunta de carácter abierto**

Comente sobre alguna dificultad de comunicación que haya tenido en el desenvolvimiento del taller

.....  
 .....

Comente sobre algún problema que haya tenido con respecto a la infraestructura e instalaciones del lugar

.....  
 .....

¿Prefiere realizar los talleres virtuales o presenciales?

.....

¿Que le gustaría mejorar o implementar para mejorar la calidad de atención?

.....

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicada a 71 usuarios de talleres deportivos y recreativos del Palacio de la Juventud. Enero 2021.

Elaboración: Propia

### La ejecución de la guía encuesta dicotómica

La obtención de los datos se realizó encuestando en forma individual a cada usuario, que asiste al taller, para los niños menores de 18 años quienes realizaron la guía encuesta dicotómica fueron los padres, los cuales se encontraban en espera de sus hijos quienes estaban realizando el taller o también se realizó al término de cada taller.

Antes de realizar la guía encuesta dicotómica a los usuarios, que en forma voluntaria accedieron a colaborar se les comunicó sobre el objetivo de la presente investigación y se le solicitó su respectivo consentimiento verbal a dicha contribución, asimismo se les explicó las instrucciones para responder las alternativas. Según la muestra conformada por 71 usuarios, se llevó la recuperación de la información del 18 al 22 de enero de 2021 (1 semana), tanto en horario diurno como tarde, según la programación de los horarios semanales. En los resultados obtenidos se identificó que las horas pico son en la mañana.

### **3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información**

Se tomaron las acciones siguientes:

1. Se realizan las encuestas a los involucrados en el proceso de realización del taller deportivo y/o recreativo de manera virtual y/o presencial, teniéndose en total 71 usuarios encuestados y dos al personal de recepción de llamadas de los usuarios.

2. En una página Excel se cargaron las respuestas de los usuarios analizándose las expectativas y percepción de cada uno de ellos.
3. Se analizaron las principales problemáticas para obtener las historias de usuarios y se buscaron soluciones rápidas usando la metodología agile scrum aplicando sus 5 fases: Inicio, planificación, implementación, revisión, lanzamiento.

**Tabla 2: Cantidad de encuestas**

<b>Usuario usuarios</b>	<b>Personal que recepciona llamadas</b>
<b>71</b>	<b>2</b>

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

### **3.5 Aspectos éticos**

En la presente investigación se respetaron todas aquellas normas propias del quehacer académico y científico en cuanto cada etapa: recolección, procesamiento e interpretación de la información.

**Figura 19: Acciones para la técnica de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información**



Fuente: Procesamiento de encuestas realizadas a través de la guía encuesta dicotómica aplicada a 71 usuarios de talleres deportivos y recreativos del Palacio de la Juventud. Enero 2021.

Elaboración: Propia

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

### **4.1 Resultados**

Los resultados los dividiremos en las 5 etapas del SCRUM:

#### **4.1.1 Resultados de la etapa Inicio:**

Se identificó las necesidades básicas de los usuarios para que se sientan satisfechos con la atención, luego se crearon los sprint para el objetivo: Mejora en la calidad de atención al usuario de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial, implementados durante la pandemia causada por COVID-19, tomadas de los resultados de las 71 de la guía encuesta dicotómica. Asimismo, se rescatan otros datos que se entregaron para conocimiento al Palacio de la Juventud, los cuales servirán como retroalimentación y apoyo a la continuación de mejora en la calidad de atención en dicha entidad, desde otro enfoque.

- Siendo que el Palacio de la Juventud pertenece a la Municipalidad del distrito de Los Olivos, sin embargo, de los porcentajes obtenidos, se observa que el 37% de usuarios concurrentes corresponde al distrito de San Martín de Porres.
- Un 30% de las llamadas telefónicas o por vía wasap realizadas por los ciudadanos no fueron contestadas en un tiempo rápido y oportuno, lo que generó molestias en los usuarios.

**Tabla 3: Usuarios por distrito**

Distrito del usuario	Los Olivos	San Martin de Porres	Callao	Comas	Lima
Número de usuarios diarios de las actividades deportivas y/o recreativas	23	37	3	3	3

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

**Grafico 6: Número de usuarios por distrito en las actividades recreativas y deportivas**



Fuente propia Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

- El 23% de los usuarios opina que requieren acondicionamiento de vestidores, ya que actualmente no cuentan con uno y debería haber una cantidad

adecuada para que no se aglomeren. Siendo el más perjudicado el taller de natación.

- El 13% de los usuarios opina que requieren acondicionamiento de baños y que haya constantemente presencia de jabón ya que actualmente solo cuentan con un baño, el cual no es suficiente ya que se debe evitar las aglomeraciones.
- Un 12% opinó que los padres no respetan el distanciamiento al esperar a sus hijos al termino del taller y se aglomeran en las instalaciones del taller de natación .
- El 10% de los usuarios menciona que los rayos ultravioletas son muy fuertes, por lo cual deberían colocar toldos a las canchas, piscina y tribunas, de tal manera que este abierto por los costados, para que fluya la ventilación.
- El 6% de los usuarios de talleres virtuales opina que no hay buena organización y comunicación por wasap, ya que no se han formado grupos de trabajo y además estos comenzaron en fecha no indicada.
- El 4% de usuarios dice que debe realizarse más talleres presenciales guardando los cuidados de distanciamiento social.
- El 2% de los usuarios menciona que están subiendo los precios de las mensualidades cada año.
- A un total de 84% no le agrada llevar un taller virtual y prefiere de manera presencial.
- Solo un 35% de los encuestados piensan que el taller virtual es provechoso.

- El 60% está de acuerdo con los horarios y talleres brindados por el palacio de la juventud.
- El 20% de los usuarios corresponde a niños que tienen 9 años.
- El 14% de los usuarios corresponde a niños que tienen 10 años.
- El 12% de los usuarios corresponde a niños que tienen 7 años.
- El 6% de los usuarios corresponde a niños que tienen 11 años.

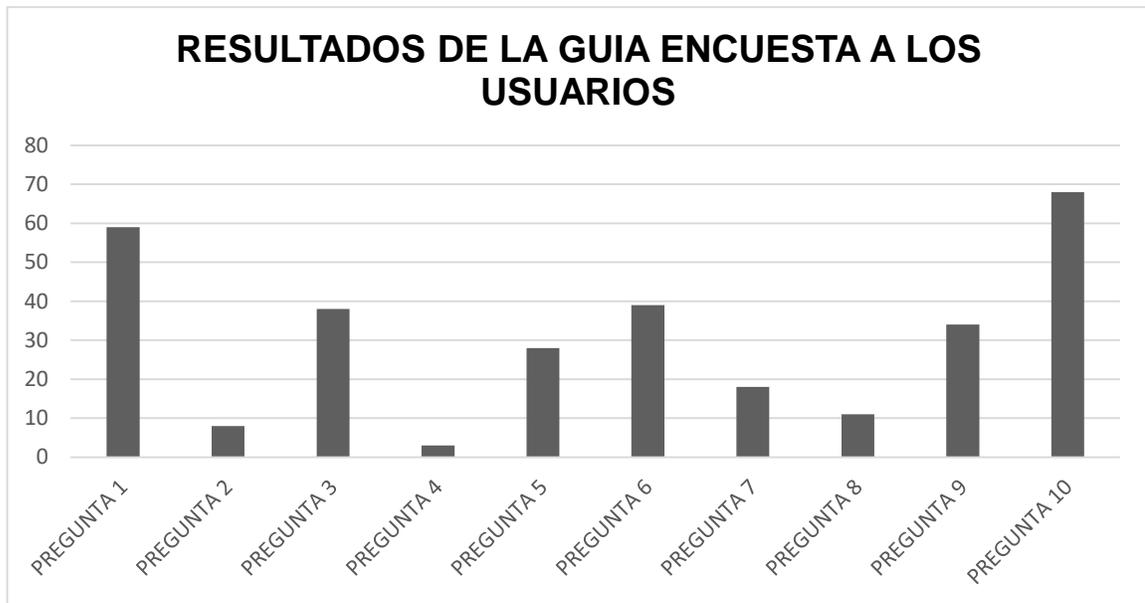
**Tabla 4:Resultado de las preguntas de la Guía encuesta dicotómica realizadas a los usuarios**

<b>Preguntas de la guía encuesta dicotómica a los usuarios</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>
1. ¿Tuvo alguna dificultad para encontrar información al respecto de los talleres virtuales o presenciales?	59	11
2. ¿Si realizo una pregunta por algún medio: telefónico, wasap o correo, esta fue contestada en un tiempo rápido y oportuno?	8	62
3. ¿Tuvo alguna dificultad al momento de la inscripción a los talleres virtuales o presenciales?	38	32
4. ¿Está de acuerdo con los horarios y talleres brindados por el palacio de la juventud?	3	67
5. ¿Inscribió a más de un niño o adultos a un taller virtual o presencial?	28	42
6. ¿Tuvo algún inconveniente durante el desenvolvimiento del taller virtual o presencial?	39	31
7. ¿ Dicho inconveniente se solucionó adecuadamente y tuvo el apoyo requerido rápidamente?	18	52
8. ¿Funciona adecuadamente la comunicación entre el profesor y el alumno para satisfacer las necesidades, requerimientos de tipo intelectual y/o material del alumno en el desenvolvimiento del taller?	11	59
9. ¿Cree usted que la infraestructura e instalaciones se adecuan a sus necesidades ?	34	36
10. ¿Cree usted que se está cumpliendo las medidas y protocolos actuales de distanciamiento y desinfección en los talleres presenciales?	68	2

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

**Grafico 7:Resultados de las preguntas realizadas a cada usuario al respecto de las actividades recreativas y deportivas**



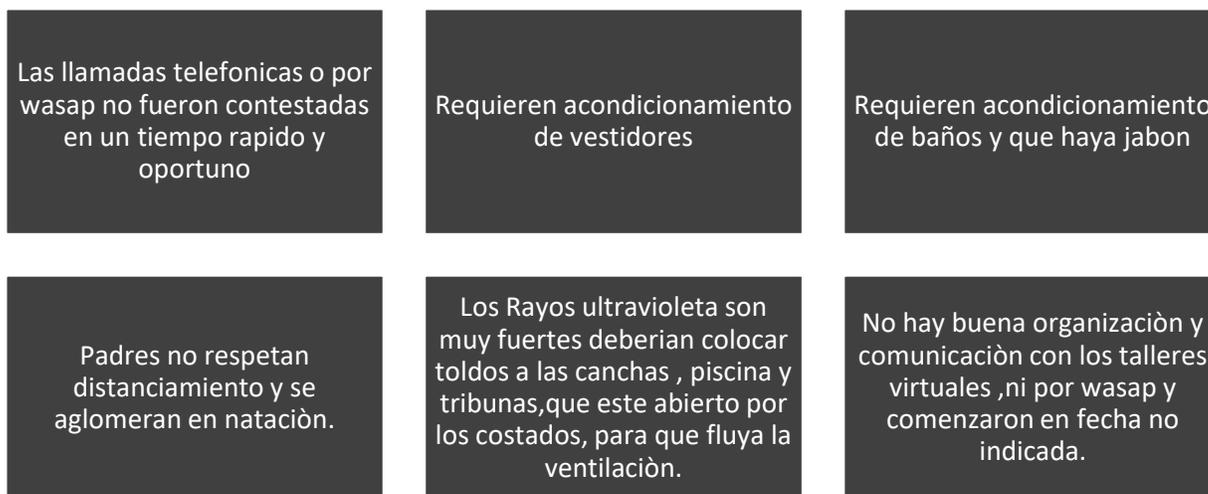
Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia.

Se crearon backlogs o listas de requerimientos priorizando las ideas más repetitivas y que den valor a la obtención del producto.

Según el desarrollo y análisis de las de la guía encuesta dicotómica realizadas de acuerdo al cronograma y lugar establecido a cada uno de los actores que interactúan en el proceso como son: usuarios y personal que recepciona llamadas, obtuvimos 6 problemáticas recurrentes que nos pueden ayudar en la generación de ideas para lograr la mejora de atención oportuna al usuario.

**Figura 20:Scrum Taskboard, 6 respuestas mayor repetitividad**



Fuente: Resultados guía encuesta dicotómica aplicada a 71 usuarios de talleres deportivos y recreativos del Palacio de la Juventud. Enero 2021.

Elaboración: Propia.

**Cuadro 1:Historia de usuario 1**

HISTORIA DE USUARIO 1	
<b>ID</b>	HU1
<b>Nombre</b>	Las llamadas telefonicas o por wasap hechas por los ciudadanos no fueron contestadas en un tiempo rapido y oportuno
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Riesgo</b>	Bajo
<b>Descripción</b>	Los ciudadanos realizan su consulta al respecto de los talleres deportivos y recreacionales, pero no son atendidos a tiempo, esto les causa malestar y crea una mala imagen de calidad de atención por parte del Palacio de la Juventud.
<b>Validación</b>	<p>*Asignar a una persona para que solo atienda las llamadas por wasap, al menos en temporada de matrícula.</p> <p>* Revisión diaria del wasap entrante y respuesta rápida, a través de los coordinadores.</p> <p>*Llevar una estadística de las llamadas y consultas a través de un excel para llevar un control de las principales interrogantes y colocar su respuesta en las páginas de la institución.</p>

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

## Cuadro 2: Historia de usuario 2

HISTORIA DE USUARIO 2	
<b>ID</b>	HU2
<b>Nombre</b>	Requieren acondicionamiento de vestidores
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Riesgo</b>	Bajo
<b>Descripción</b>	Los adultos mayores y niños requieren un lugar donde cambiarse, ya que muchos no cuentan con movilidad propia, para irse en toalla, deben tomar una combi y no pueden movilizarse con la ropa mojada y toalla, cabe mencionar que no todos los asistentes usarían este ambiente, solo los que viven lejos y deben tomar combi.
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Decir al inicio de la inscripción que no se va contar con este servicio para que la decisión que tomen no les cause malestar.</li> <li>*Buscar la manera de acondicionar un vestidor para adultos mayores que comparten la misma actividad y otro para niños por la edad en que fluctúan sin compañía de sus padres.</li> <li>*La ocupación máxima será de una persona, salvo en el caso de personas que precisen asistencia, que podrán estar acompañadas.</li> <li>*Uso de mascarilla permanente y que cada uno se encargue de traer su alcohol para desinfección a su salida.</li> <li>*Crear biombos itinerantes y que cada uno se encargue de traer su alcohol para desinfección a su salida</li> </ul>

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

## Cuadro 3: Historia de usuario 3

HISTORIA DE USUARIO 3	
<b>ID</b>	HU3
<b>Nombre</b>	Requieren acondicionamiento de baños y que haya jabon
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Riesgo</b>	Bajo
<b>Descripción</b>	Los ciudadanos en muchos casos necesitan usar los servicios higienicos, pero no saben la ubicación de los que están disponibles, debe haber señalización, asimismo contar con jabon líquido para que puedan realizarse el lavado de manos.
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Decir al inicio de la inscripción que no se va contar con este servicio para que la decisión que tomen no les cause malestar.</li> <li>*Acondicionar un baño para adultos mayores y otro para niños.</li> <li>*En los aseos la ocupación máxima será de una persona, salvo en el caso de personas que precisen asistencia, que podrán estar acompañadas.</li> <li>*Se recomiendan duchas por sensores</li> </ul>

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

**Cuadro 4: Historia de usuario 4**

HISTORIA DE USUARIO 4	
ID	HU4
Nombre	Padres no respetan distanciamiento y se aglomeran en natación.
Prioridad	Alta
Riesgo	Bajo
Descripción	Los padres en muchos casos entran con el niño durante el calentamiento, deben esperar el termino de dicha actividad, para cumplir el distanciamiento.
Validación	*Que los padres no ingresen, ni recojan a los niños, esperen en las tribunas de las canchas de manera distanciada donde hay mayor espacio a que sus hijos vayan. *Que se respete que los padres ingresan en solo de un padre por niño siempre y después del calentamiento. *Utilizar una puerta de ingreso y otra de salida

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

**Cuadro 5: Historia de usuario 5**

HISTORIA DE USUARIO 5	
ID	HU5
Nombre	Los Rayos ultravioleta son muy fuertes deberian colocar toldos a las canchas , piscina y tribunas, y que este abierto por los costados, para que fluya la ventilación.
Prioridad	Alta
Riesgo	Bajo
Descripción	El ciudadano se queja de que la exposición a los rayos ultravioleta son muy intensos para ellos en la espera, como para los niños en los talleres.
Validación	*Colocar toldos intermitentes es decir dejando un espacio para la ventilación y los costados totalmente descubierto.

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

## Cuadro 6: Historia de usuario 6

HISTORIA DE USUARIO 6	
ID	HU6
Nombre	No hay buena organización y comunicación con los talleres virtuales ,ni por wasap y comenzaron en fecha no indicada.
Prioridad	Alta
Riesgo	Bajo
Descripción	El ciudadano se queja que no hay una buena comunicación con el profesor para las necesidades o avances de los niños.
Validación	<ul style="list-style-type: none"><li>*Que cada profesor de su número wasap y se comprometa a responder cada inquietud.</li><li>*Que el profesor pida los números a los padres de los niños y se cree un wasap grupal.</li><li>*Que al final de la clase los que hablen sean los adultos con el profesor para decir las necesidades de cada alumno.</li><li>*Que al final de la clase los que hablen sean los adultos con el profesor para decir los requerimientos para la siguiente clase.</li></ul>

Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

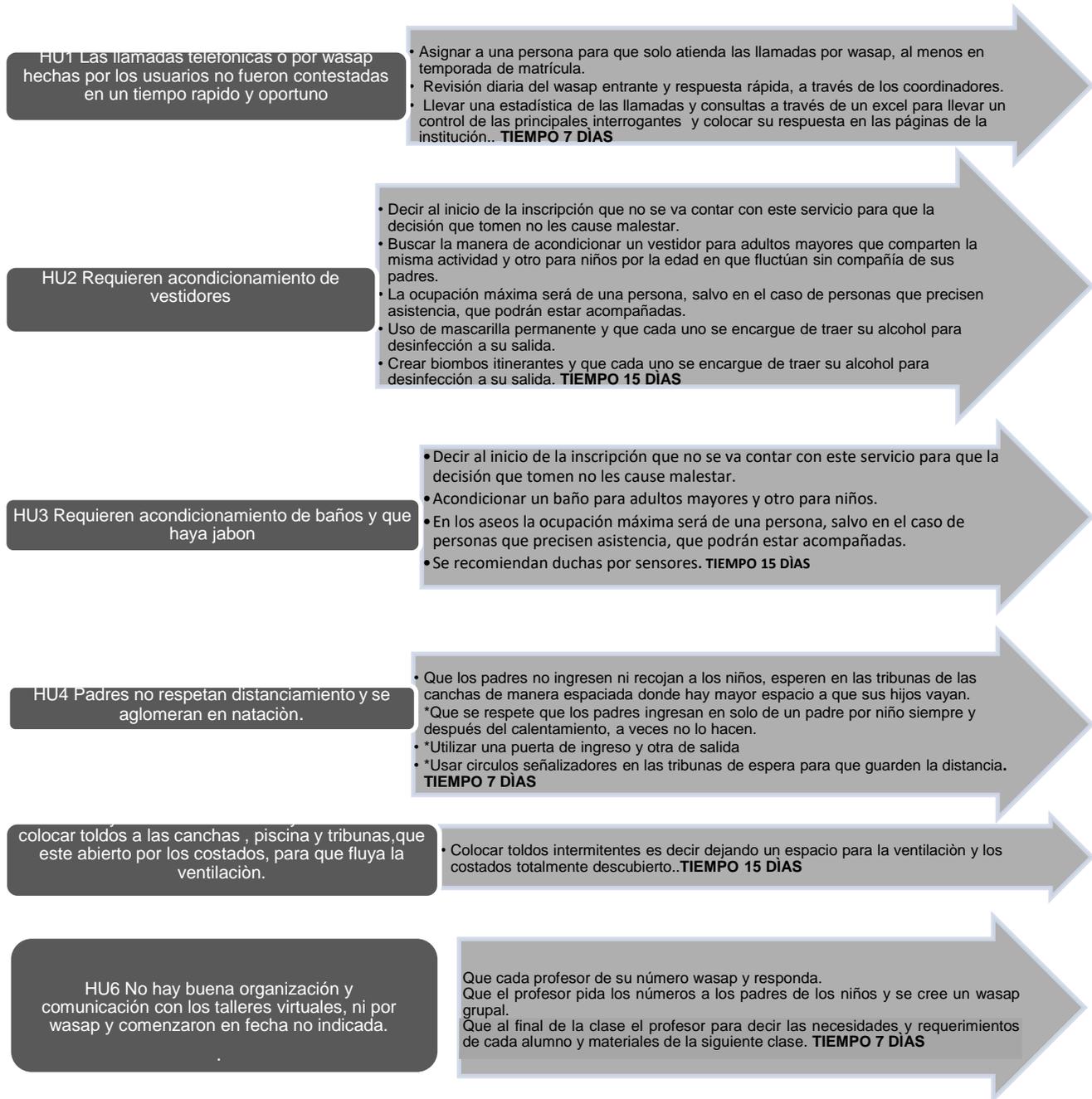
### 4.1.2 Resultados etapa de planificación y estimación

Se crean los sprint backlog o iteración de tareas, que son los proyectos a realizar y se coordina metas fijas y plazos. El Master Scrum que es la autora clasificará el trabajo según su prioridad y todos deben estar de acuerdo a este orden y en el tiempo estimado a cada tarea.

### 4.1.3 Resultados de etapa Implementación

En la implementación se realiza el primer entregable del proyecto a cada sprint backlog elegido, asimismo en la reunión realizada se presenta los inconvenientes en el desenvolvimiento de las metas y se aclara las principales dudas.

**Figura 21: Sprint backlog a realizar**



Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

## Implementación del entregable

**\* Entregable HU1 Las llamadas telefónicas o por wasap hechas por los usuarios no fueron contestadas en un tiempo rápido y oportuno.**

- Coordinar la asignación de una persona para que solo atienda las llamadas por wasap, al menos en temporada de matrícula.
- Coordinar la revisión diaria del wasap entrante y respuesta rápida de este.
- Llevar una estadística de las llamadas y consultas a través de un Excel para el control de las principales interrogantes y colocar al respecto de estas un comunicado en las páginas de la institución.

**Cuadro 7: Modelo Excel de registro de consultas realizadas por los usuarios, para control estadístico**

MES	PERSONA QUE RECEPCIONA LA LLAMADA	FECHA DE RECEPCIÓN DE LLAMADA	SEDE EN CONSULTA	NOMBRE DEL CIUDADANO USUARIO QUE LLAMA	TELEFONO DE DONDE LLAMA	DISTRITO DEL CIUDADANO USUARIO	TIPO DE CONSULTA	MEDIO POR DONDE SE COMUNICO	CONSULTA REALIZADA	RESPUESTA BRINDADA	ESTADO
								▼			
								Whatsapp			
								Tramite ingresado			
								Correo electrónico			
								Telefono			
								Presencial			

Fuente: Procesamiento de encuestas realizadas a través de la guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

**\* Entregable HU2 Requieren acondicionamiento de vestidores**

Se recomienda

- Decir al inicio de la inscripción que no se va contar con este servicio para que la decisión que tomen no les cause malestar, a través de mensajes

colocados en medios de difusión como:” Mil disculpas, el servicio de taller brindado por el momento no cuenta con vestidores disponibles para cambiarse, debido al problema epidemiológico causado por el COVID 19, el Palacio de la Juventud vela por tu salud”.

- Buscar la manera de acondicionar un vestidor para adultos mayores que compartan la misma actividad y otro para niños. También existen módulos prefabricados para vestuario.
- La capacidad máxima será de una persona, a excepción de casos de personas que precisen asistencia, que podrán estar acompañadas.
- Uso de mascarilla permanente y que haya un dispensador de alcohol para desinfección al ingreso y salida.
- Crear biombos itinerantes para ser usados como vestidores y que siempre haya un dispensador de alcohol para desinfección al ingreso y salida.

**Figura 22: Vestidores fijos**



Fuente: [https://farm4.static.flickr.com/3360/5743671805\\_558065b566.jpg](https://farm4.static.flickr.com/3360/5743671805_558065b566.jpg) año 2021

Elaboración: Propia

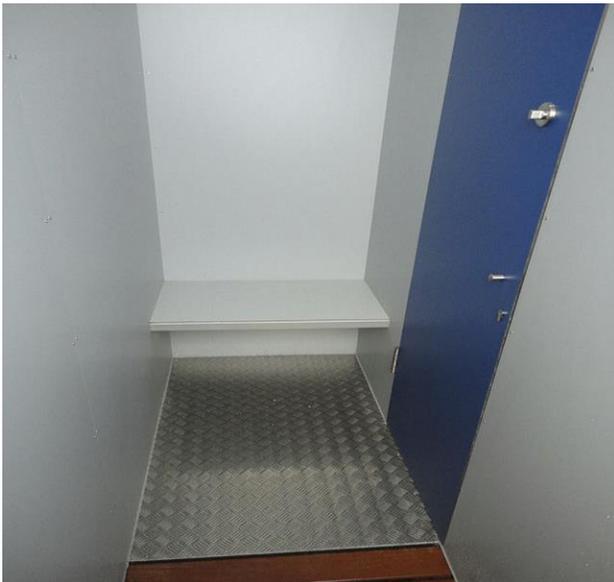
**Figura 23: Vestidores prefabricados.**



Fuente: <https://containerspatagonia.cl/wp-content/uploads/2017/01/conpatagonia-foto-producto-800x600-banos-duchas-economicas-3.jpg>. Año 2021

Elaboración: Propia

**Figura 24: Vestidores prefabricados**



Fuente: <https://i.pinimg.com/originals/7d/2f/78/7d2f78cb9676719461add76d6fa6508f.jpg>. Año 2021

Elaboración: Propia

**Figura 25: Biombos de madera**



Fuente: [https://www.ofisillas.es/images/product/1/large/pl\\_1\\_1\\_1901.jpg](https://www.ofisillas.es/images/product/1/large/pl_1_1_1901.jpg). Año 2021

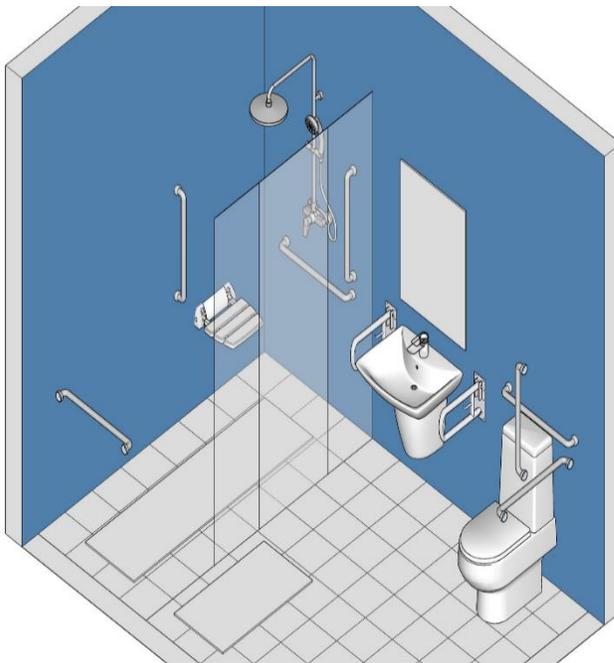
Elaboración: Propia

**Entregable HU3 Requieren acondicionamiento de baños y que haya jabón.**

- Decir al inicio de la inscripción que no se va contar con este servicio para que la decisión que tomen no les cause malestar, a través de mensajes colocados en medios de difusión como: " Mil disculpas, por el momento el servicio brindado de este taller no cuenta con baño, el existente solo puede ser usado en caso de emergencia, debido al problema epidemiológico causado por el COVID 19, el Palacio de la Juventud vela por tu salud".
- Se debe colocar la señalización ya que los usuarios piensan que no se cuenta con este servicio.

- Acondicionar un baño para adultos mayores y otro para niños. Asimismo, que haya mayor cantidad de baños en diversos ambientes o pisos del edificio, para evitar congestiones.
- En los baños la ocupación máxima será de una persona, salvo en el caso de personas que precisen asistencia, que podrán estar acompañadas.

**Figura 26: Baño para adultos mayores**



Fuente: <https://i.pinimg.com/originals/ab/57/59/ab57599c166c77edf7a0a1d27274cb09.jpg>. 2021

Elaboración: Propia

**\* Entregable HU4 Padres no respetan distanciamiento y se aglomeran en natación.**

Se evaluó y coordina la elección de la opción más viable.

- Que los padres no ingresen ni recojan a los niños, deben esperar a cada uno de ellos en los asientos que se encuentran al aire libre correspondientes a las canchas de fútbol y vóley, donde hay mayor espacio para que guarden distanciamiento hasta que sus hijos terminen su taller, esto evitara el cruce y aglomeraciones en la salida de la piscina.
- Que se respete que los hijos ingresan en compañía de solo un padre y después del calentamiento realicen este ingreso, a veces no lo hacen y generan aglomeración.
- Utilizar una puerta de ingreso y otra puerta diferente para la salida para evitar el cruce de personas.
- Usar círculos señalizadores en las tribunas de espera para que guarden la distancia.

**\* Entregable HU5 Los Rayos ultravioleta son muy fuertes deberían colocar toldos a las canchas, piscina y tribunas, que este abierto por los costados, para que fluya la ventilación**

- Colocar toldos intermitentes es decir dejando un espacio para la ventilación y los costados totalmente descubiertos. Existen tenso estructuras el cual es un

sistema de soporte para que la malla para sol esté equilibrada y permita considerables espacios libres haciendo el mínimo uso de materiales.

**Figura 27: Tenso estructuras con espacios libres haciendo el mínimo uso de materiales**



Fuente: <https://www.sombraenmalla.com/wp-content/gallery/tensoestructuras-1/TENSO-ESTRUCTURA-23.jpg>. año 2020

Elaboración: Propia

**\* Entregable HU6 No hay buena organización y comunicación con los talleres virtuales, no contestan el wasap y comenzaron en fecha no indicada.**

- Que cada profesor brinde su número wasap y responda las consultas realizadas.

- Que el profesor pida los números a los padres de los niños y se cree un wasap grupal.
- Que al final de la clase el profesor diga las necesidades y requerimientos de cada alumno, así como los materiales de la siguiente clase.
- Se evaluó y coordina la elección de la opción más viable en cada uno de los entregables de las historias de usuario.

#### **4.1.4 Resultados de etapa revisión y retrospectiva:**

Se llevó a cabo reuniones entre la gerente, coordinación general, coordinadores de campo para evaluar la elección de la opción más viable, rápida y de mayor beneficio al usuario, de la lluvia de ideas que se dieron en cada uno de los entregables presentados en la etapa de implementación.

**\* Revisión y retrospectiva del entregable HU1 Las llamadas telefónicas o por wasap hechas por los usuarios no fueron contestadas en un tiempo rápido y oportuno.**

Se evaluó y coordinó la elección de la opción más viable, quedando como opción llevar a cabo el uso de Excel de llamadas para el control estadístico de llamadas y consultas, este Excel contienen listas desplegables para seleccionar fácilmente y llevar un mejor control estadístico de las incidencias recurrentes. Asimismo, este será alimentado diariamente y si se requiere se incrementará el número de columnas, adaptándose de acuerdo a la necesidad actual.

### Cuadro 8: Opción elegida: Entregable HU1



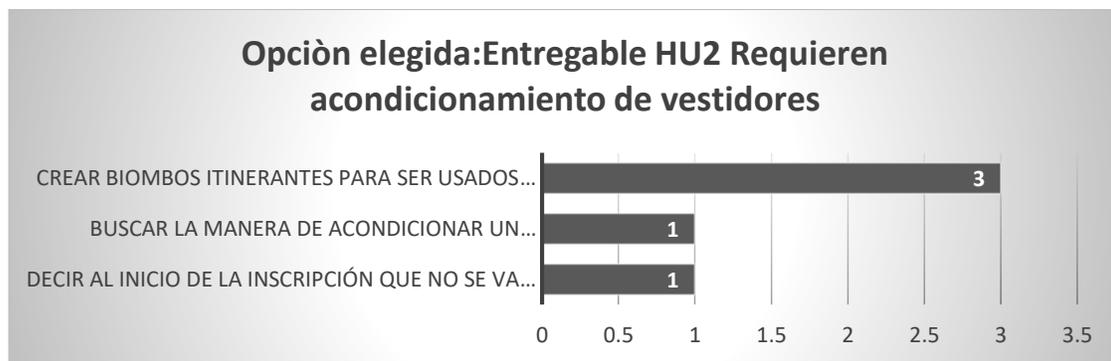
Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

### \*Revisión y retrospectiva del entregable HU2 Requieren acondicionamiento de vestidores

Se evaluó y coordinó la elección de la opción más viable, quedando como opción llevar a cabo el uso de biombos para ser usados como vestidores.

### Cuadro 9: Opción elegida: Entregable HU2

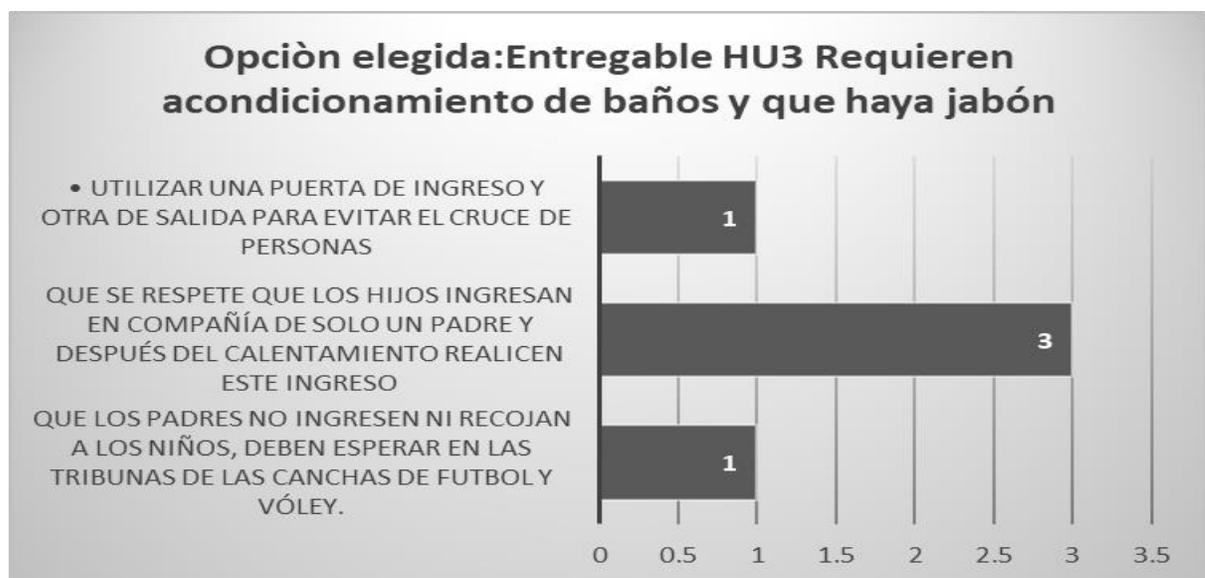


Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021. Elaboración: Propia

**\*Revisión y retrospectiva del entregable HU3 Requieren acondicionamiento de baños y que haya jabón.**

Se evaluó y coordinó la elección de la opción más viable, quedando como opción llevar a cabo el acondicionamiento de un baño para adultos mayores y otro para niños.

**Cuadro 10: Opción elegida: Entregable HU3.**



Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

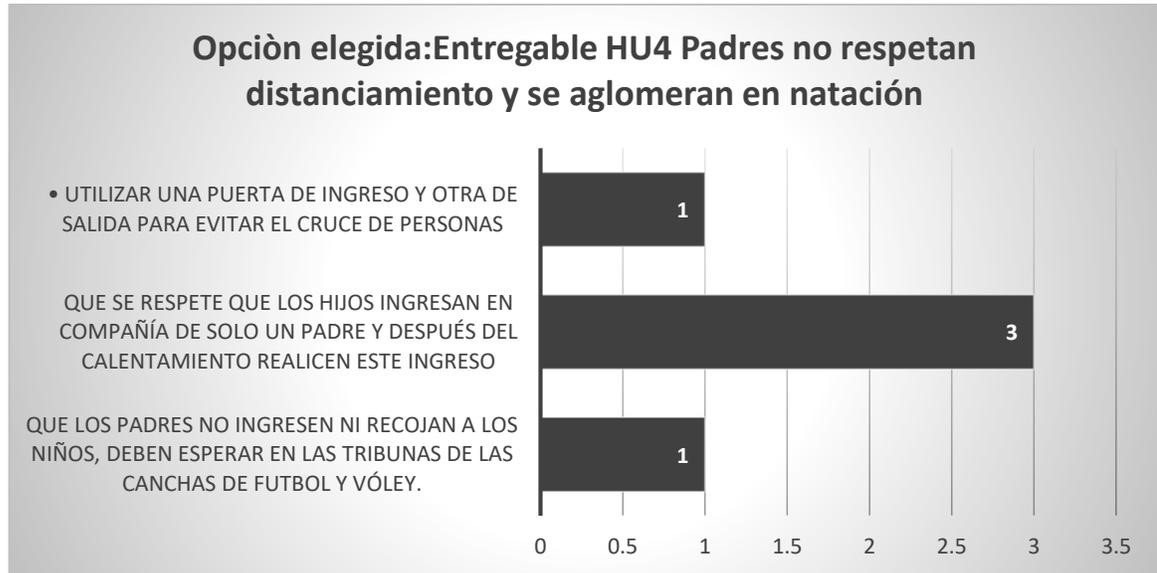
Elaboración: Propia

**\* Revisión y retrospectiva del entregable HU4 Padres no respetan distanciamiento y se aglomeran en natación.**

Se evaluó y coordinó la elección de la opción más viable, quedando como opción llevar a cabo, la implantación de la regla en que solo un padre puede entrar y

después de calentamiento y usar círculos señalizadores en las tribunas de espera para que guarden la distancia.

**Cuadro 11: Opción elegida: Entregable HU4**



Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

Elaboración: Propia

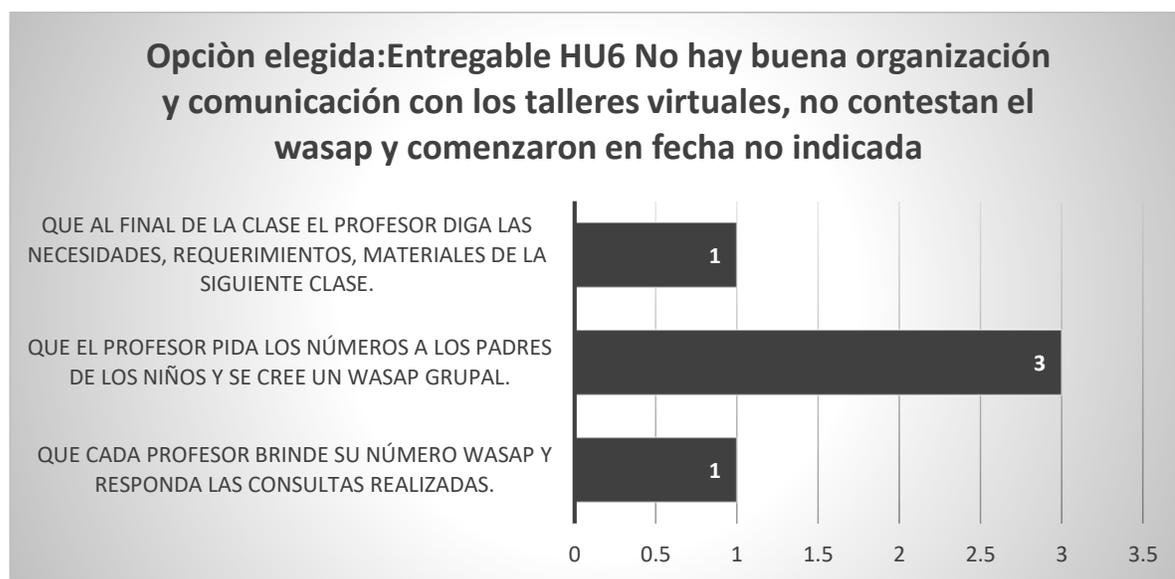
**\* Revisión y retrospectiva del entregable HU5 Los Rayos ultravioleta son muy fuertes deberían colocar toldos a las canchas, piscina y tribunas, que este abierto por los costados, para que fluya la ventilación**

Se aceptó la propuesta de colocar toldos intermitentes en la piscina y otras canchas deportivas as para evitar los rayos solares.

**\* Revisión y retrospectiva del entregable HU6 No hay buena organización y comunicación con los talleres virtuales, no contestan el wasap y comenzaron en fecha no indicada.**

Se evaluó y coordinó la elección de la opción más viable, quedando como opción llevar a cabo la creación de un wasap por parte del profesor o algún encargado del Palacio de la Juventud, para su administración.

**Cuadro 12: Opción elegida: Entregable HU6**



Fuente: Guía encuesta dicotómica aplicado a 71 usuarios que asisten a los talleres recreativos y/o deportivos del Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos. Enero 2021.

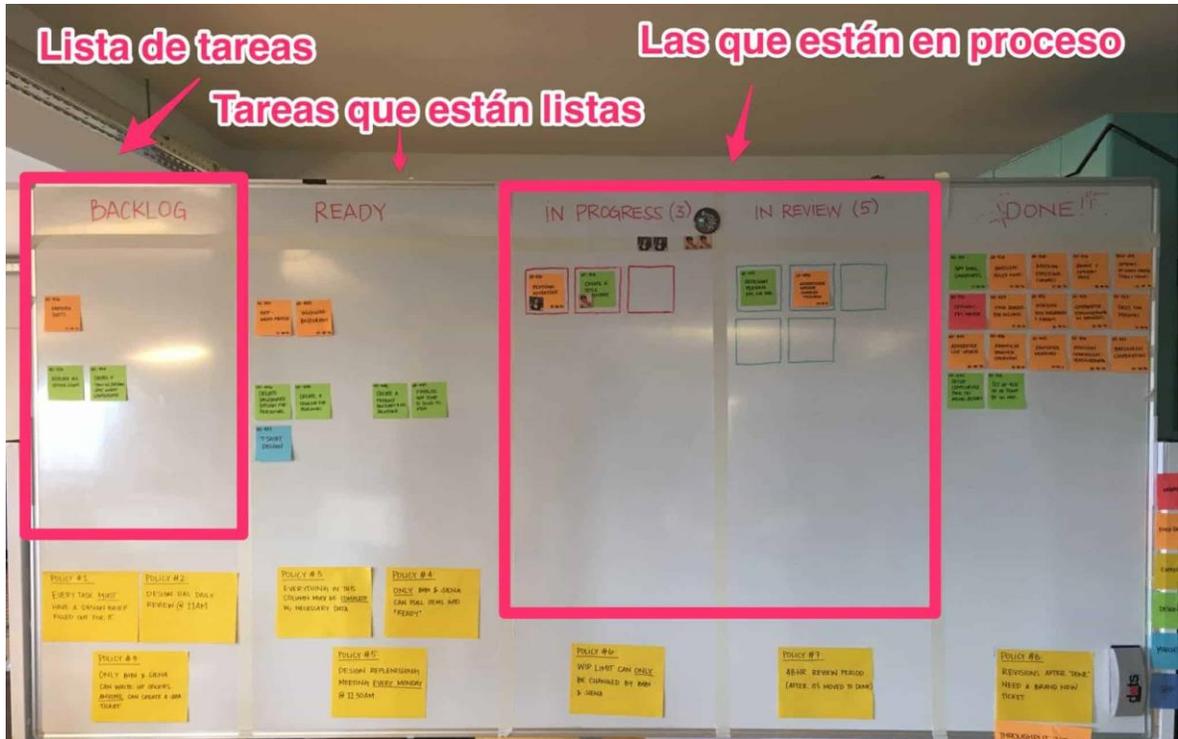
Elaboración: Propia

#### **4.1.5 Resultados de etapa Lanzamiento**

Luego de elegidas las opciones más viables, se puso en marcha cada una de ellas, obteniendo los resultados de lanzamiento. Cabe mencionar que algunas

actividades se encuentran listas, mientras otras están iniciadas, pero en proceso de realización, esto debido a la envergadura de cada una de ellas.

**Figura 28: Taskboard en scrum, con la lista de tareas por hacer -to do, en progreso -doing y completadas- done**



Fuente: <https://www.gextor.es/wp-content/uploads/2018/11/Scrum-Task-Board-Sprint.png> año 2020. Elaboración: Propia

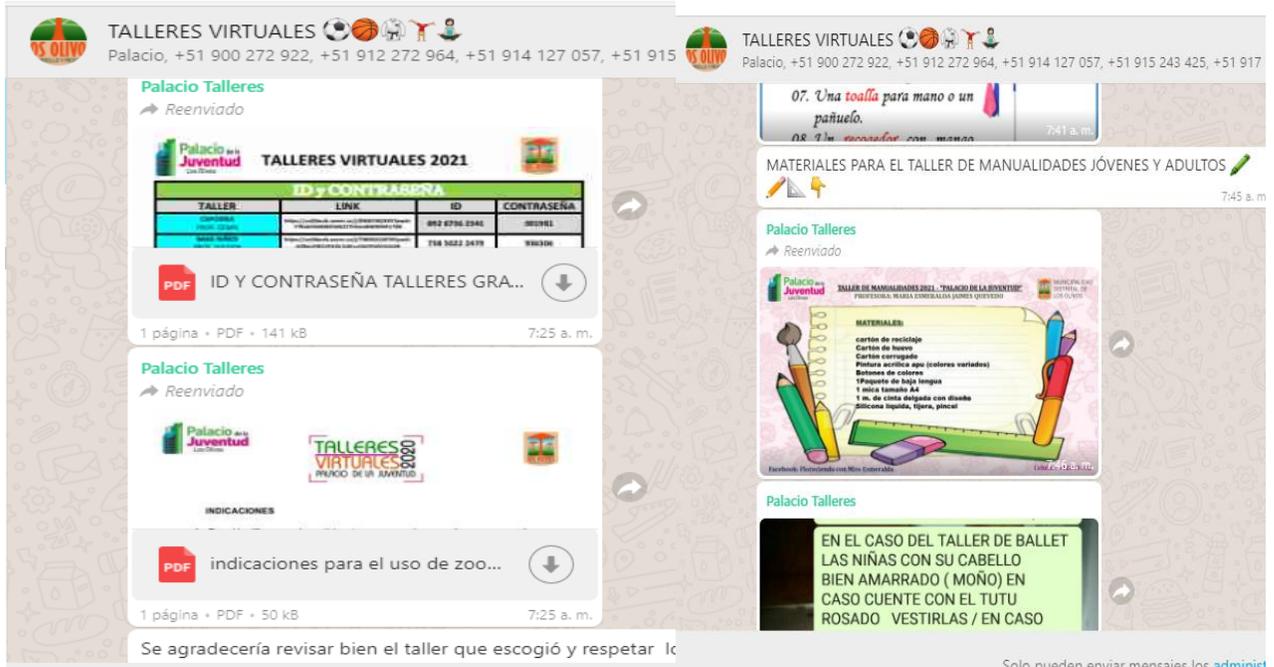
**\* Lanzamiento de la HU1 Las llamadas telefónicas o por wasap hechas por los usuarios no fueron contestadas en un tiempo rápido y oportuno.**

Aquí se creó un wasap especial para remitir horarios, costos, materiales, ID y contraseña de cada taller, a este wasap no se puede realizar consultas solo recepcionar la información remitida, y se tiene otro para atención de consultas,

ambos son administrados por una persona encargada únicamente de esta labor.

Esto generó rapidez en la atención y manejo adecuado de la información de interés del usuario.

**Figura 29: Wasap donde se informa horarios, costos, materiales, ID y contraseña de cada taller administrado por una persona.**



Fuente: Screenshot wasap de Palacio de la Juventud. Enero 2021.

Elaboración: Propia

### \* Lanzamiento de la HU2 Requieren acondicionamiento de vestidores

Se requirió biombos metálicos con ruedas, para fácil movimiento y así el usuario tenga un lugar ventilado y de fácil acceso para poder cambiarse, guardando las normas epidemiológicas establecidas.

**Figura 30: Biombos metálicos con ruedas.**



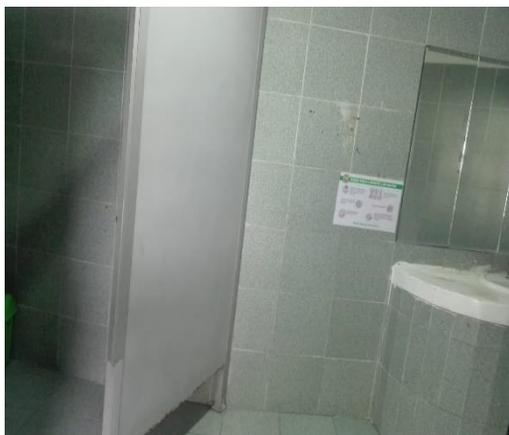
Fuente:[https://www.medicalexpo.es/fabricante-medical/biombo-medico-ruedas-6480-\\_2.html](https://www.medicalexpo.es/fabricante-medical/biombo-medico-ruedas-6480-_2.html).año 2021.

Elaboración: Propia

**\* Lanzamiento de la HU3 Requieren acondicionamiento de baños y que haya jabón.**

Se acondicionaron dos baños uno para adultos y otro para niños, de uso unipersonal y en distintas áreas para evitar contacto entre ambos grupos etarios.

**Figura 31:Acondicionaron dos baños: uno para adultos y otro para niños**



Fuente:[https://cdnb.20m.es/un-hogar-con-mucho-oficio/files/2013/04/wc\\_adaptado\\_Reparalia\\_blog\\_mayores.jpg](https://cdnb.20m.es/un-hogar-con-mucho-oficio/files/2013/04/wc_adaptado_Reparalia_blog_mayores.jpg),2020

Elaboración: Propia

**\* Lanzamiento de la HU4 Padres no respetan distanciamiento y se aglomeran en natación.**

Ellos ingresaron a las tribunas de espera luego del calentamiento previo de los niños. Se pintaron círculos en los asientos con 1.5 m de distanciamiento para la espera de los padres en cada taller, uso de mascarilla obligatoria, presencia de lavadero de manos, desinfección de pies con tapetes inmersos en agua diluida con lejía y presencia de dispensador de alcohol.

**Figura 32: Círculos en los asientos con 1.5 m de distanciamiento para la espera de los padres en cada taller.**



Fuente: Foto tomada en la piscina del Palacio de la Juventud. Enero 2021.

Elaboración: Propia

**\* Lanzamiento de la HU5 Los Rayos ultravioleta son muy fuertes deberían colocar toldos a las canchas, piscina y tribunas, que este abierto por los costados, para que fluya la ventilación**

Se colocaron toldos intermitentes tensoestructurales en la piscina y otras canchas deportivas para evitar los rayos solares.

**Figura 33:Toldos tensoestructurales intermitentes**



Fuente: Foto tomada en la piscina del Palacio de la Juventud. Febrero 2020.

Elaboración: Propia

**\* Lanzamiento de la HU6 No hay buena organización y comunicación con los talleres virtuales, no contestan el wasap y comenzaron en fecha no indicada.**

Se creó un wasap más interactivo y rápido, administrado por cada profesor quien respondía a las necesidades y requerimientos de cada alumno, así como el envío de la lista de los materiales a usar en la siguiente clase.



## **4.2 Propuesta de valor**

Brindar una atención de calidad al usuario la cual consiste en atender sus necesidades oportunamente, lo que se busca lograr con este trabajo, es mejorar en gran manera los requerimientos recopilados y que hacen sentir malestar y frustración en los usuarios.

El trabajo de investigación presenta una propuesta y validación de solución a problemas reales y significativos para los usuarios, haciendo uso de una metodología ágil centrada en conocer las necesidades de los usuarios. Es así que se ha logrado presentar una propuesta para optimizar la experiencia de los usuarios y de esta manera contribuir con la calidad de atención, dando cumplimiento a los objetivos de esta investigación.

## CAPITULO V: DISCUSIÓN

Al analizar otros proyectos de mejoras de calidad, observamos que ningún proyecto cumple exactamente con el principio de la calidad de servicio en estas circunstancias de pandemia, ya que si comparamos una investigación similar el trabajo de Manuel Alexander Idrovo (2019) en su tesis “La calidad del servicio bancario tomada en un contexto post-crisis creando efectos emocionales del cliente sobre sus comportamientos” muestra una crisis pero no de tipo sanitaria y económica a la vez solo financiera. Se puede rescatar que en la tesis de León Solórzano, Alex Andrés (2019), en su tesis, titulada medición del nivel de satisfacción del cliente de mediterránea Catering que fue realizada en el Instituto Nacional de Salud del Niño, en donde se observó que en la encuesta realizada a la población de 92 clientes que diariamente asisten a obtener el servicio de alimentación, al igual que a nosotros no solo le sirvió para saber el grado de satisfacción sino también a conocer otras necesidades, como la mejora de los recursos tangibles.

Los resultados de esta investigación difieren con (Mora Munares, Enzo 2020) en su tesis “Imagen institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lima 2018”, donde indicó lo siguiente:

Existe relación entre la calidad de servicio y la imagen institucional que proyecta la Municipalidad Distrital de Lima, dicho autor también uso la técnica guía encuesta dicotómica para recolectar información y obtuvo como resultado que existe correlación estadística proporcional de orden directa entre la calidad de servicio y la imagen institucional.

A pesar de tratarse del mismo servicio, diferimos entonces porque está dirigido a otro sector y otro año en el cual no existían las características epidemiológicas actuales, en la que ahora no existe contacto entre las personas, por lo que la necesidad de nuestros usuarios nos orienta a otro modelo de investigación, de otras dimensiones y sobre todo de otros resultados en diferente presentación.

Siendo que es un estilo de vida nuevo al que debemos adaptarnos y mejorar los procesos que intervienen en ella para obtener mejores resultados. Por lo cual, esta investigación se presenta como un precedente y una alternativa que busca contribuir con el incremento de la calidad de atención del usuario de los talleres recreativos y/o deportivos de manera presencial o remota.

En las mejoras de los procesos detallados denotamos que es de carácter prioritario saber las necesidades de cada uno de los usuarios, por eso se realizó una guía encuesta dicotómica y con los resultados entender sus requerimientos y atenderlos oportunamente llevando un Excel que sirva como obtención de estadísticas para identificar nuevas casuísticas y seguir realizando mejoras continuas en la atención del usuario. Es así como la opinión de cada usuario encuestado ha sido pieza clave para obtener la propuesta de valor.

Luego de implementar los seis sprint, se diseñó propuesta de mejora para cada una de ellas, evaluándose también que existen más puntos para corregir, que se pueden seguir analizando y mejorando, aunque tengan menor reiteratividad, pero eso no le quita importancia.

Finalmente, se remitió una serie de recomendaciones que podrían ser implementadas, ahora o cuando se acabe esta pandemia que está azotando nuestro planeta.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA:

En este trabajo se comprueba que aplicando una metodología adecuada y ágil se puede mejorar la calidad de atención de los usuarios de los talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial del Palacio de la Juventud, durante la pandemia causada por COVID-19.

Lo más importante de la aplicación de la metodología ágil scrum fue la rapidez de adaptación de cambios a nuevos requerimientos durante este proyecto complejo porque la pandemia que azota el país nos hizo reformular horarios y nuevas formas de rutinas diarias, informadas quincenalmente en las nuevas directivas emitidas por el ente rector en salud, que es el Ministerio de Salud, esto nos llevó a realizar un desarrollo iterativo para asegurar buenos resultados y lo que más ayudo a aplicar esta metodología fue el factor humano, ya que recibimos la colaboración e interactuamos con el usuario y los representantes de la entidad, donde se recogió las problemáticas directamente de los involucrados y se conversó al respecto con el coordinador general del proceso en la entidad, lo más difícil para obtener este resultado fue la crisis sanitaria, que llevó a paralizar el proyecto en muchas temporadas, así como los máximos cuidados que se tuvo para evitar un contacto directo y mitigar contagios.

## **SEGUNDA:**

Se determinó que es importante conocer y entender cómo se llevó a cabo la implementación de talleres deportivos y recreativos de manera virtual o presencial en el Palacio de la Juventud de la Municipalidad de los Olivos ya que los mecanismos actuales del proceso de atención del usuario de dichos talleres, no eran los adecuados, pues al realizar la encuesta al término de dicha implementación inicial, el 96% de los encuestados señalan que existen factores externos e internos que perjudican el desenvolvimiento del proceso, siendo una nueva modalidad de vida, no están aún bien adaptados a esta, lo que conlleva a procesos ineficientes y malestar en el usuario. Considerando la información detallada se comprobó que luego de aplicar la metodología scrum en la calidad de atención al usuario se identificó rápidamente sus necesidades, logrando satisfacerlas y de esa manera acercar el Estado al usuario, reconociendo así la preocupación que tenemos hacia ellos.

## **TERCERA:**

Se observó que existe una relación de manera directa entre la satisfacción de los usuarios y el conocimiento de sus necesidades. El 67% de los encuestados, formuló sus reclamos los cuales sirvieron para crear ideas innovadoras. Conocer las necesidades de los

usuarios es sumamente importante para poder mejorar su experiencia, ya que, si no tenemos contacto directo con ellos, para poder conocer de cerca lo que les aqueja, les es indiferente o les disgusta, no se hubiera logrado idear la solución acorde a lo que necesitan sin su intervención. Es así como la opinión de cada usuario encuestado ha sido pieza clave para obtener la propuesta de valor.

#### **CUARTA:**

Con la información recopilada de un 58% de los encuestados que indicaron que el área donde se realiza los talleres presenciales aun no cumplía con las condiciones físicas necesarias requeridas para esta nueva modalidad de vida, esto nos ayudó a identificar que recursos tangibles se debían corregir, la metodología scrum nos ayudó a obtener soluciones rápidas de este hallazgo, mejorando la calidad de atención y obteniendo un mayor nivel de satisfacción del usuario.

#### **QUINTA:**

Al conocer las expectativas de los usuarios se pudo conocer que espera recibir el usuario en cada una de las etapas del flujo de su experiencia en la realización de los talleres virtuales o presenciales, lo cual nos sirvió para tomar como punto de referencia y realizar una comparación entre lo deseado y recibido, los resultados ayudaron a obtener mejoras.

## **SEXTA:**

Por último, la apreciación de los usuarios de cada una de las etapas que sigue en su flujo de atención, nos ayudó a obtener diversas perspectivas las cuales fueron recogidas a través de la guía encuesta dicotómica, y sirvieron de gran ayuda a la realización de esta investigación, buscando soluciones rápidas con el uso de la metodología ágil scrum.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA:**

Se recomienda a las actuales autoridades de la Municipalidad Distrital de los Olivos, seguir realizando un control estadístico diario de la cantidad de consultas recibidas de parte de los usuarios y un resumen de las atenciones más requeridas, de tal manera que se impulsen la ejecución de actividades de manera eficiente, transparente y dentro de los plazos establecidos esto se logrará realizando una nueva guía encuesta a los usuarios de los talleres, para seguir buscando mejoras continuas y rápidas con el usando metodologías ágiles como es el scrum.

Asimismo, bajo este contexto, se incentiva a desarrollar documentos en los cuales se pueda identificar algunos lineamientos o procedimientos, que sirvan como una estándar y así dichos procesos se encuentren alineados a la búsqueda de una mejor calidad de atención.

### **SEGUNDA:**

Se recomienda seguir implementando mejoras en la atención de calidad al usuario cuando se acabe la pandemia, tales como división de los talleres por edades bien definidas, colocando horarios asequibles para personas que trabajen de manera remota o presencial, tal vez los sábados y domingos con mayor cantidad de

horas, esta división de actividades de acuerdo a sus rangos etarios para conseguir que compartan actividades y gustos similares, debiendo ser de la siguiente manera:

- Incorporar talleres con actividades de utilidad y horarios adecuados definidos para niños de 3 meses a 3 años.
- Incorporar talleres con actividades de utilidad y horarios adecuados definidos para niños de 2 años a 5 años.
- Incorporar talleres con actividades de utilidad y horarios adecuados definidos para niños de 6 años a 11 años.
- Incorporar talleres con actividades de utilidad y horarios adecuados definidos para niños de 12 años a 17 años.
- Incorporar talleres con actividades de utilidad y horarios adecuados definidos para niños de 18 años a 29 años.
- Incorporar talleres con actividades de utilidad y horarios adecuados definidos para niños de 30 años a 59 años.
- Incorporar talleres con actividades de utilidad y horarios adecuados definidos para adultos mayores.

### **TERCERA:**

Se recomienda seguir optimizando la calidad atención al usuario cuando se acabe a pandemia, ya que de acuerdo a análisis de sus necesidades

las familias debido al largo tiempo de confinamiento en casa, requieren actividades recreativas grupales, las cuales en este contexto han sido paralizadas, pero que se pueden realizar progresivamente cumpliendo los protocolos sanitarios y que tengan como colaboración a diversas entidades, así se llevarán a cabo de manera controlada y segura, también tendrían un costo adecuado para su subvención. Estas actividades podrían ser:

- Campamentos
- Visitas guiadas a museos
- Noches de cine
- Acampadas en el mismo palacio
- Campeonato entre las mismas sedes del palacio
- Noche de juegos
- Paseos campestres familiares
- Viajes a nivel nacional para adulto mayor
- Almuerzos familiares

#### **CUARTA:**

Se recomienda seguir en búsqueda de mejora en los recursos tangibles en cada área, uno de las mejoras podría ser el uso de duchas con sensor, de tal manera que el usuario no necesite tocar la activación de la salida de

agua evitando la propagación no solo del COVID-2, sino de diversas enfermedades infecto contagiosas.

Asimismo, se recomienda, brindar capacitaciones adecuadas a los especialistas según sus funciones, y seguir mejorando las condiciones del área de trabajo, equipamiento y mobiliario existente, para adecuarlos de acuerdo a la vivencia actual.

**QUINTA:**

Se recomienda seguir con la preocupación constante de la institución por conocer las expectativas de los usuarios antiguos y nuevos, buscando interactuar con ellos, en cada etapa del flujo de experiencia que tienen en la realización de los talleres virtuales o presenciales, ya que pueden generar más aportes, con un nuevo enfoque, así mismo realizar con esta información todo el procesamiento que se hizo anteriormente.

**SEXTA:**

Implementar el uso de otras herramientas de recopilación de datos para obtener la perspectiva de los usuarios en cada una de las etapas que siguen en su flujo de atención de manera continua y trabajar la información obtenida aplicando una metodología ágil que puede ser el scrum u otra, y se logre revertir alguna falencia con soluciones rápidas.

## FUENTES DE INFORMACION

- (1) Abero, L., Berardi, L., Capocasale, A., García Montejó, S., & Rojas Soriano, R. (2015). Investigación Educativa. Abriendo puertas al conocimiento. Uruguay: Camus Ediciones. Obtenido de Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20150610045455/InvestigacionEducativa.pdf>
- (2) Alfaro, E. (2012). Customer Experience. España: THD Coated.
- (3) Bados, A. (2014). Resolución de Problemas. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- (4) Berry, L. (2005). *Gestionar la experiencia total del cliente*. Texas: E-deusto
- (5) Bluemice (2021), ventajas y claves de los eventos virtuales. Obtenido el 18 de enero 2021, de <https://blue-mice.com/blog/ventajas-y-claves-de-los-eventos-virtuales/>
- (6) César Camisón (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid España. Pearson Educación S. A.
- (7) Decreto de Urgencia N°025-2020 se dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional
- (8) Decreto Supremo N.º 094-2020-PCM, se establecieron medidas hacia una nueva convivencia social en el contexto del Estado de Emergencia Nacional, disponiéndose el inicio gradual de las actividades deportivas federadas.

- (9) Decreto Supremo N°156-2020-PCM se establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19
- (10) Di Martino, V. (2004) Proyecto 102374 Puesta en marcha del teletrabajo. El teletrabajo en América Latina y El Caribe. Ginebra, set. 2004, p. 4.
- (11) Díaz Narváez, V. P., & Calzadilla Núñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. Rev.Cienc. Salud 14, 115-121. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11.pdf>
- (12) Diccionario Enciclopédico Salvat (1985) 15ª edición. Barcelona. España. Salvat Editores, S.A.
- (13) Directiva sanitaria N.º 033-MINSA/DIGESA-V.01 Directiva sanitaria para la determinación del índice de calificación sanitaria de las piscinas públicas y privadas de uso colectivo.
- (14) Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista INNOVAR. (pp.64-80). Universidad Nacional de Colombia.
- (15) El arte de la recreación (2021). Obtenido el 20 de enero 2021, de <https://www.elartedelarecreacion.com/2015/11/el-taller-de-recreacion.html>
- (16) Escudero Tarazona, Raquel Mireya (2017) en su tesis La Actividad Física – Recreativa y su Relación con la Mejora de la Productividad Laboral en la Red de

- Salud Conchucos Norte 2017 para obtener el título de maestro en Administración y Gestión de Empresas. Universidad César Vallejo.
- (17) Gareca M., Verdugo R., Briones J., Vera A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. Revista Ciencia & Trabajo (25), Chile.
- (18) Gunther Verheyen (2019) Scrum – A Pocket Guide - 2nd edition. The Netherlands. Editorial UOC.
- (19) Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- (20) Húmeres, H. (2020). Efectos del coronavirus en las relaciones laborales en América Latina. Chile. Revista IDEIDES (50), Instituto de Estudios Interdisciplinarios en Derecho Social y Relaciones del Trabajo. UNTREF. Disponible aquí.
- (21) Idrovo Arguello, Manuel Alexander (2019) en su tesis, La calidad del servicio bancario en un contexto post-crisis creando efectos emocionales del cliente sobre sus comportamientos. Para obtener el título de Doctor en Ciencias económicas. Universitat Jaume I de España.
- (22) Jacques Horovitz (1990). La calidad del servicio. (4a ed.) España. Mac Graw-Hill.
- (23) Jeff Sutherland (2018) El revolucionario método para trabajar el doble en la mitad de tiempo. Barcelona. Editorial Ariel
- (24) Josep Lluís Monte Galiano (2016) Implantar scrum con éxito. Barcelona. Editorial UOC.

- (25) León Solórzano, Alex Andrés (2019) en su tesis, Nivel de satisfacción del cliente de mediterránea Catering, ubicado en el Instituto Nacional de Salud del Niño, 2019. Tesis para obtener el título de Administración y Gestión de Empresas Universidad César Vallejo
- (26) Ley N.º 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.
- (27) Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada. Definición, Propiedad Intelectual e Industria. Revista de Divulgación Científica de la Universidad Tecnológica Indo América v.3n.1,47-50. Obtenido de
- (28) Mejía Julón, Alindor (2020) en su tesis, La recreación en el desarrollo humano. Tesis para obtener el título de Administración y Gestión de Empresas. Universidad Nacional de Tumbes.
- Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud, Segunda edición. Washington. Organización Panamericana de la Salud.
- (29) Métodos Cuantitativos. (García, A.B, 1998)
- (30) Mora Munares, Enzo (2020) en su tesis, Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018. Tesis para obtener el grado de maestro en Administración y Gestión de Empresas. Universidad César Vallejo.
- (31) Moral, M., & Fernández, M. (2012). Nuevas tendencias del marketing: El marketing experiencial. *Entelequía*, 16.
- (32) Moros Ochoa, María Andreina (2010) en su tesis, La calidad de servicio del sector bancario y su influencia en el nivel de satisfacción del cliente. Para

obtener el grado de Doctor en Ciencias Económicas en la Universidad de Deusto de España.

- (33) Municipalidad de los Olivos (2016) <https://www.munilosolivos.gob.pe/muni1/index.php/la-municipalidad/mision-y-vision>
- (34) Núñez Moscoso, J. (2017). Los Métodos Mixtos en la Investigación en Educación: Hacia un uso reflexivo. *Cadernos de Pesquisa* v.47 n.164, 632-649. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/cp/v47n164/1980-5314-cp-47-164-00632.pdf>
- (35) OIT (1990). *Conditions of Work Digest on Telework*. Vol. 9, 1, OIT: Ginebra.
- (36) Organización Panamericana de la Salud-OPS (2017). La actividad física y los jóvenes (versión electrónica). Obtenido de [https://www.who.int/docstore/world-health-day/2002/fact\\_sheets2.en.pdf](https://www.who.int/docstore/world-health-day/2002/fact_sheets2.en.pdf)
- (37) Palomo, M. (2017). *Atención al cliente*. Madrid: Gráficas Eujoa.
- (38) Peel, John (1993) *Perimeters of Social Repair*. London. Armytage, W.H.G.
- (39) Pineda Beatriz; De Alvarado Eva Luz; De Canales, Francisca (1994).
- (40) Real Academia Española (2021), Obtenido el 25 de enero 2021, de <https://dle.rae.es/diccionario>
- (41) Reátegui Alvarado, Aneli (2019) en su tesis, *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes de una entidad financiera*. Tesis para obtener el título grado en Administración y Gestión de Empresas. Universidad de Piura.
- (42) Resolución ministerial N° 350-2020-MINSA en donde se aprueba la Directiva Sanitaria N°104 -MINSA/2020/DGIESP, "Directiva Sanitaria que establece

medidas para la reincorporación progresiva de la actividad física y de recreación en espacios públicos durante el contexto de la Covid-19”

- (43) Saldarriaga Díaz, José Manuel (2020) en su tesis, Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019.
- (44) Sánchez Hernández, Rosa María (2008) en su tesis, La calidad de servicio medida desde un enfoque psicosocial, estructural, diferencias individuales y análisis multinivel. Para optar el grado de doctor en Comportamiento del Consumidor. Universidad de Valencia de España.
- (45) Schmitt, B. (2004). *CEM: Administración de las experiencias de los clientes con las marcas*. México: Edicusa.
- (46) Solanas, S. (2012). *Customer Experience*. España: THD Coated.
- (47) Troncoso Pantoja, C., & Amaya Placencia, A. (2017). Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina* v.65 n.2, 329-332. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-00112017000200329&script=sci\\_abstract&tlng=eS](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-00112017000200329&script=sci_abstract&tlng=eS)
- (48) Zeithami, A. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. 3ra edición. D.F. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana de España.

## **ANEXOS**

# ANEXO 1: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I.- Datos Generales

- Título de la Investigación: ANÁLISIS DE MEJORA EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DE TALLERES DEPORTIVOS Y RECREATIVOS DE MANERA VIRTUAL Y PRESENCIAL EN EL PALACIO DE LA JUVENTUD DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, IMPLEMENTADOS DURANTE LA PANDEMIA CAUSADA POR EL COVID-19, 2020-2021
- Apellidos y nombres del experto: Carmen Rosa Chicasaca Arpita
- Grado Académico: Magister
- Institución en que trabaja el Experto: Subdirección de Gestión Funcional del SEACE-OSCE
- Cargo que desempeña: Especialista Funcional
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario guía dicotómica
- Autor del Instrumento: Yta Giovanna Jara Quezada

### II.- Aspectos de la validación

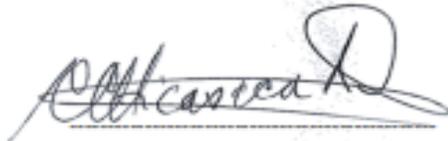
Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACION	Los instrumentos del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores de manera que permiten hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen del contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la explicación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
	SUBTOTAL				32	10
	TOTAL					42

III.-Opinión de aplicación: Es válido para su aplicación.

IV.-Promedio de validación:4.2

Lima, 20 de Abril de 2021



**Mg. Carmen Rosa Chicasaca Arpita**

**CIP N° 144676**

**DNI: 10129329**

## ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### I.- Datos Generales

- Título de la Investigación: ANÁLISIS DE MEJORA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TALLERES DEPORTIVOS Y RECREATIVOS DE MANERA VIRTUAL Y PRESENCIAL EN EL PALACIO DE LA JUVENTUD DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, IMPLEMENTADOS DURANTE LA PANDEMIA CAUSADA POR EL COVID-19, 2020-2021
- Apellidos y nombres del experto: Elva Nagaly Almonacid Elecano
- DNI: 41079288
- Grado Académico: Obstetra
- Institución en que trabaja el Experto: Clínica María del Socorro
- Cargo que desempeña: Obstetra
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario guía dicotómica
- Autor del instrumento: Yta Giovanna Jara Quesada

#### II.- Aspectos de la validación

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organización lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores de manera que permite hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen del contenido y medición de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la aplicación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
FERTILIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
	SUBTOTAL				24	20
	TOTAL	44				

III.- Opinión de aplicación: Es válido para su aplicación.

IV.- Promedio de validación: 4.4



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 41079288

Lima, 19 de abril del 2021

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### I.- Datos Generales

- Título de la Investigación: ANÁLISIS DE MEJORA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TALLERES DEPORTIVOS Y RECREATIVOS DE MANERA VIRTUAL Y PRESENCIAL EN EL PALACIO DE LA JUVENTUD DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, IMPLEMENTADOS DURANTE LA PANDEMIA CAUSADA POR EL COVID-19, 2020-2021
- Apellidos y nombres del experto: Saravia Armacta Jenny
- Grado Académico: Superior
- Institución en que trabaja el Experto: Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
- Cargo que desempeña: Especialista en Contrataciones
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario guía dicotómica
- Autor del Instrumento: Yta Giovanna Jara Quezada

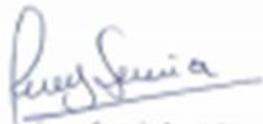
#### II.- Aspectos de la validación

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACION	Los instrumentos del instrumento traducen organización lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores de manera que permiten hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen del contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la explicación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
	SUBTOTAL				40	
	TOTAL				40	

III.- Opinión de aplicación: Es válido para su aplicación.

IV.- Promedio de validación: 4.0

  
 \_\_\_\_\_ Jenny Saravia Armacta \_\_\_\_\_

Lima, 19 de abril del 2021

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 10171949

## ANEXO 4. GUÍA ENCUESTA DICOTÓMICA A LOS USUARIOS DE LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y/O RECREATIVAS CON EL FIN DE MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

### Presentación

Hola soy \_Giovanna Jara\_ y pertenezco al PALACIO DE LA JUVENTUD queremos realizar una encuesta para conocer cómo podemos mejorar la calidad de atención al usuario de las actividades deportivas y/o recreativas de manera presencial y virtual

Nombres Apellidos \_\_\_\_\_ Distrito \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

DNI \_\_\_\_\_ correo electrónico \_\_\_\_\_

### Preguntas

1. ¿Tuvo alguna dificultad para encontrar información al respecto de los talleres virtuales o presenciales?	Si	No
2. ¿Si realizo una pregunta por algún medio: telefónico, wasap o correo, esta fue contestada en un tiempo rápido y oportuno?	Si	No
3. ¿Tuvo alguna dificultad al momento de la inscripción a los talleres virtuales o presenciales?	Si	No
4. ¿Está de acuerdo con los horarios y talleres brindados por el palacio de la juventud?	Si	No
5. ¿Inscribió a más de un niño o adultos a un taller virtual o presencial? Edad de los niños:.....	Si	No
6. ¿Tuvo algún inconveniente durante el desenvolvimiento del taller virtual o presencial?	Si	No
7. ¿ Dicho inconveniente se solucionó adecuadamente y tuvo el apoyo requerido rápidamente?	Si	No
8. ¿Funciona adecuadamente la comunicación entre el profesor y el alumno para satisfacer las necesidades, requerimientos de tipo intelectual y/o material del alumno en el desenvolvimiento del taller?	Si	No
9. ¿Cree usted que la infraestructura e instalaciones se adecuan a sus necesidades ?	Si	No
10. ¿Cree usted que se está cumpliendo las medidas y protocolos actuales de distanciamiento y desinfección en los talleres presenciales?	Si	No

Comente sobre alguna dificultad de comunicación que haya tenido en el desenvolvimiento del taller

.....

Comente sobre algún problema que haya tenido con respecto a la infraestructura e instalaciones del lugar .....

¿Prefiere realizar los talleres virtuales o presenciales? .....

¿Que le gustaría mejorar o implementar para mejorar la calidad de atención?

.....

## ANEXO 5. FICHA DE EVALUACIÓN CLÍNICA GENERAL, REALIZADA AL USUARIO DEL TALLER DEPORTIVO Y/O RECREATIVO PRESENCIAL



### ANEXO N° 3: FICHA DE EVALUACIÓN CLÍNICA GENERAL – DECLARACIÓN JURADA

FICHA DE EVALUACIÓN CLÍNICA GENERAL				
I. FILIACIÓN				
1. APELLIDOS Y NOMBRES				
2. DNI:		3. SEXO:		
4. SEDE:				
5. FECHA Y HORA:				
6. N° DE TELÉFONO:				
7. FECHA DE NACIMIENTO:		8. EDAD:		
9. DIRECCIÓN				
II. INFORMACIÓN CLÍNICA				
10. SIGNOS/SINTOMAS:				
Tos		Malestar general		Dolor:
Coir de garganta		Diarrea		Muscular
Congestión nasal		Nauseas / Vómitos		Abdominal
Dificultad respiratoria		Cefalea		Pecho
Fiebre/escalofrío		Irritabilidad y Confusión		Articulaciones
Otros, especificar				
11. TEMPERATURA: _____ °C				
12. CONDICIÓN DE COMORBILIDAD				
Embarazo		Post parto		
Enfermedad cardiovascular		Inmunodeficiencia (incluye VIH)		
Diabetes		Enfermedad renal		
Enfermedad Hepática		Daño hepático		
Enfermedad neuromuscular		enfermedad pulmonar crónica		
Otros, especificar				
III. INFORMACIÓN DE EXPOSICIÓN				
13 ¿Ha viajado en los últimos 14 días?		SI	NO	
Si la respuesta es SI, especificar los lugares:				
14 ¿Ha visitado algún establecimiento de salud en los 14 días previos al inicio de síntomas?		SI	NO	
Si la respuesta es SI, especificar motivo y el centro de salud:				
15 ¿Ha tenido contacto cercano con una persona con infección respiratoria aguda en los 14 días previos?		SI	NO	
Si la respuesta es SI, especificar el grado de parentesco o afinidad:				
16 ¿Ha tenido contacto con un caso confirmado o probable en los 14 días previos al inicio de síntomas?		SI	NO	
Declaro haber recibido información sobre el presente documento. Declaro que la información proporcionada en este documento es veraz y correcta, responsabilizándome por todos los datos y comentarios proporcionados.				FIRMA
IV. CONCLUSIONES				
17 EVALUADO (LEGIBLE):				
18 EVALUADO NO ELEGIBLE:				
¿Si no es elegible, proceder a manejo de caso sospechoso?		SI	NO	
NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR:		FIRMA Y SELLO :		

## ANEXO 6. GUÍA ENCUESTA DICOTÓMICA LLENADAS POR LOS USUARIOS DE LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y/O RECREATIVAS CON EL FIN DE MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

### Guía de Entrevista a los ciudadanos usuarios de las actividades deportivas y/o recreativas con el fin de mejorar la calidad de atención

Hola soy \_\_\_\_\_ Giovanna Jara \_\_\_\_\_ y pertenezco al PALACIO DE LA JUVENTUD queremos entrevistarte para conocer cómo podemos mejorar la calidad de atención al usuario de las actividades deportivas y/o recreativas de manera presencial y virtual. ¿Podrías ayudarnos a conocer cómo fue este proceso para ti?

#### Información Personal

Nombres y Apellidos LENNY LOBOSÓN CALVO Distrito S.M.P.  
 Edad 39 DNI 91044194 correo electrónico LEBARO5@hotmail.com

#### Preguntas

1. Has llevado algún curso de manera **virtual**, ya sea deportivo o recreacional en el palacio de la juventud 

<del>SI</del>	No
---------------	----
  
2. Tuviste alguna dificultad para encontrar información al respecto de los talleres virtuales o presenciales 

Si	<del>NO</del>
----	---------------
  
3. Si realizaste una pregunta telefonica, wasap o correo, esta fue contestada en un tiempo rapido y oportuno 

Si	<del>NO</del>
----	---------------
  
4. Tuviste alguna dificultad para la inscripción a los talleres 

Si	<del>NO</del>
----	---------------
  
5. Estàs de acuerdo con los horarios y talleres brindados por el palacio de la juventud 

<del>SI</del>	No
---------------	----
  
6. ¿Inscribiste mas de un niño o adultos a un taller virtual o presencial? Edades:..... 

Si	<del>NO</del>
----	---------------
  
7. Tuviste algun inconveniente durante el desenvolvimiento del taller 

<del>SI</del>	No
---------------	----
  
8. Se solucionò adecuadamente dicho inconveniente, tuvo el apoyo requerido 

Si	<del>NO</del>
----	---------------
  
9. Cree usted que fue provechoso el taller virtual 

<del>SI</del>	No
---------------	----
  
10. Prefiere los talleres presenciales 

<del>SI</del>	No
---------------	----

Escribe algún comentario/problema que haya tenido en el servicio brindado..... DESEREN el PALACIO o ADECUAR ESPACIOS PARA LOS VESTIDORES  
SOBRE TODO PARA LOS TALLERES DE NATACION